

***Report Customer Satisfaction
Anno 2019
Secondo semestre
Dati Rilevazione Customer Online***





Introduzione

La rilevazione della Customer Satisfaction è un valido strumento ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati. La valutazione dei risultati ottenuti permette alla Fondazione di conoscere le aspettative e i bisogni dell'utenza, raccogliendo anche idee e suggerimenti direttamente dal proprio cliente.

L'analisi dei dati raccolti orienta la Fondazione verso un processo di miglioramento continuo, in quanto evidenzia i punti di forza e di debolezza, consentendo di programmazione di interventi finalizzati ad incrementare la qualità delle prestazioni offerte.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione della Customer Satisfaction è un questionario, distinto per l'utenza degente e l'utenza ambulatoriale, fornito direttamente dalla DG Welfare di Regione Lombardia.

Il questionario prevede i seguenti item, uguali per tutte le Strutture del SSR:

- questionario Ambulatoriale / MAC
 - ✓ D1 Come ha prenotato? telefonicamente allo sportello internet altro
 non so nessuna prenotazione
 - ✓ D2 Servizio prenotazione
 - ✓ D3 Tempo di attesa
 - ✓ D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket
 - ✓ D5 Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti
 - ✓ D6 Rispetto degli orari previsti
 - ✓ D7 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)
 - ✓ D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute
 - ✓ D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario
 - ✓ D10 Rispetto della riservatezza personale
 - ✓ D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio
 - ✓ D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura

▪ questionario Degenze

- ✓ D1 Il suo ricovero è avvenuto d'urgenza programmato day hospital
- ✓ D2 Tempi d'attesa per ottenere il ricovero
- ✓ D3 Accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto
- ✓ D4 Aspetti strutturali ed alberghieri
- ✓ D5 Assistenza del personale infermieristico
- ✓ D6 Assistenza del personale medico
- ✓ D7 Cure a Lei prestate
- ✓ D8 Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate
- ✓ D9 Rispetto della riservatezza personale
- ✓ D10 Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme
- ✓ D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione
- ✓ D12 Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero
- ✓ D13 Consiglierebbe ad altri questa struttura

Per ogni item è prevista una risposta che rientra in un range di punteggio da 1 a 7

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediocremente soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Discretamente soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5	6	7

Nel presente report sono evidenziati in rosso i punteggi inferiori a 4, considerato il valore attribuibile alla sufficienza all'interno del prestabilito range di valutazione (da 1 a 7), mentre la linea azzurra rappresenta la media generale registrata.

Nel II semestre 2019 il questionario è stato somministrato esclusivamente in modalità online.

Risultati generali II semestre 2019

Area ambulatoriale

Nell'area ambulatoriale la media generale è inferiore a 6 (5,85); di seguito le medie di risposta ad ogni item e la media dei valori di tutti i questionari ambulatoriali



Indicatore PIMO area ambulatoriale

L'indicatore PIMO si ottiene tramite la seguente formula:

NUMERATORE: n. risposte pari a 6 e 7 per l'item D11(soddisfazione complessiva) = 28

DENOMINATORE: n. totale risposte= 39

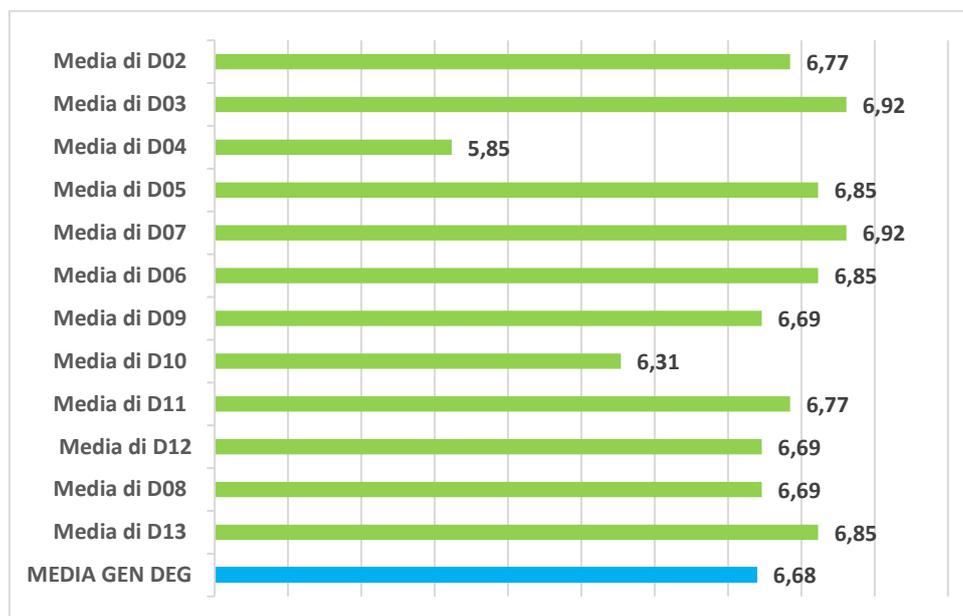
*100

Per l'area ambulatoriale è pari a **71,79%**



Area degenza

Nell'area degenza la media generale è superiore a 6 (6,68); di seguito le medie di risposta ad ogni item e la media dei valori di tutti i questionari relativi alla degenza.



Indicatore PIMO area degenza

L'indicatore PIMO si ottiene tramite la seguente formula:

NUMERATORE: n. risposte pari a 6 e 7 per l'item D12 (soddisfazione complessiva) = 12

DENOMINATORE: n. totale risposte = 13

*100

Per l'area di degenza è pari a 92,30%

AREA AMBULATORIALE: analisi dei dati raccolti

Stratificazione del campione

Relativamente all'**Area Ambulatoriale**, sono stati raccolti 39 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati).

Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (genere, età, scolarità e nazionalità), per creare classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per genere:

Sesso	N. questionari consegnati
F	28
M	10

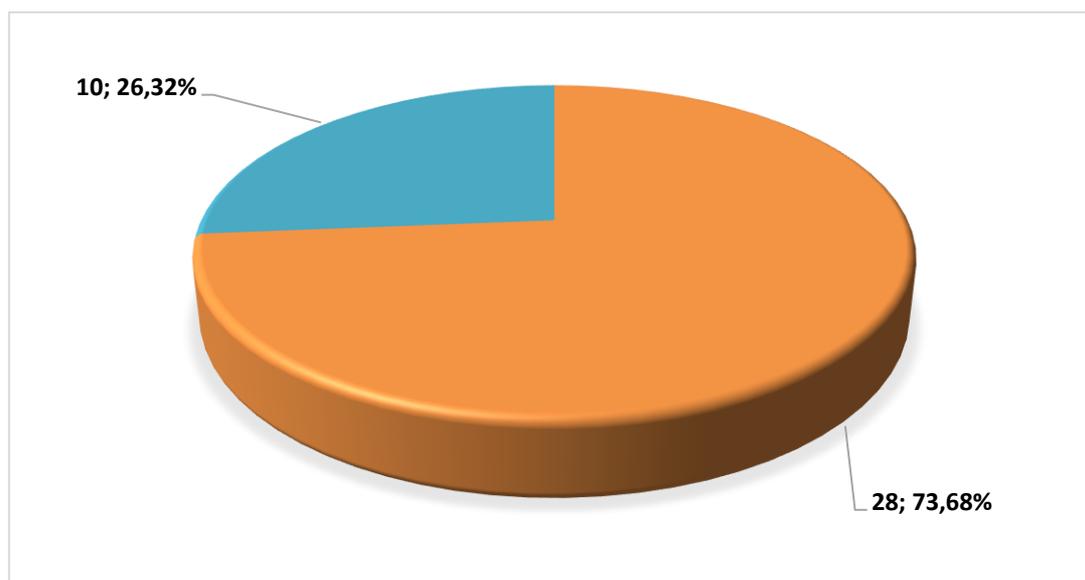


Figura 1: Distribuzione percentuale del campione per genere.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	0	0,00%
20-29	0	0,00%
30-39	4	10,53%
40-49	9	23,68%
50-59	11	28,95%
60-69	6	15,79%
70-79	4	10,53%
80-89	2	5,26%
>90	0	0,00%
Non dichiarato	2	5,26%

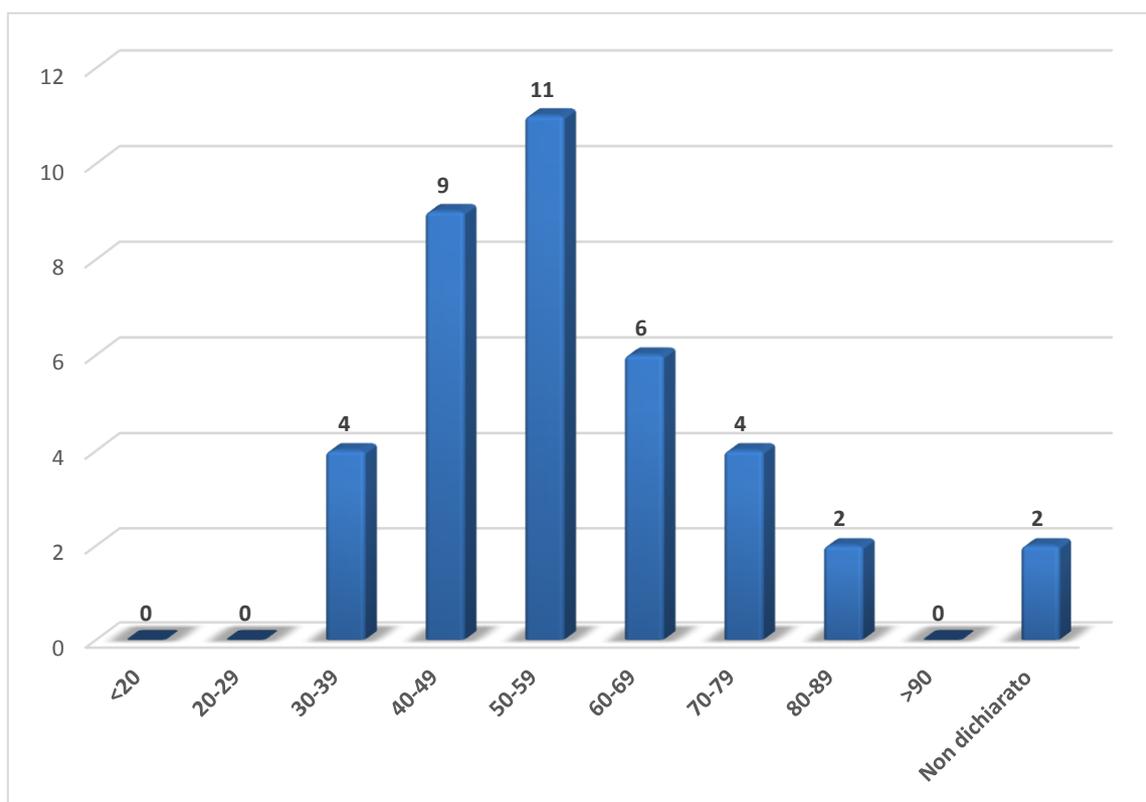


Figura 2: Distribuzione dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	N. questionari consegnati	%
Nessuna	10	26,32%
Scuola obbligo	1	2,63%
Scuola superiore	10	26,32%
Laurea	16	42,11%
Non dichiarato	1	2,63%

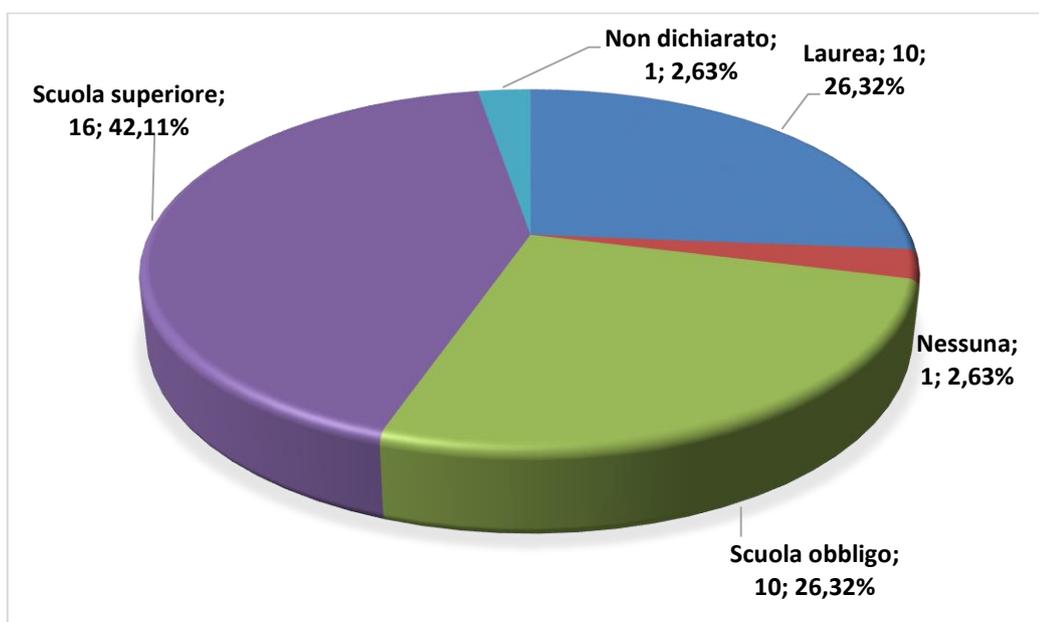


Figura 3: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:



100% Nazionalità italiana



- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati	%
Allo sportello	13	34,21%
Altro	8	21,05%
Nessuna Prenotazione	4	10,53%
Telefonicamente	13	34,21%

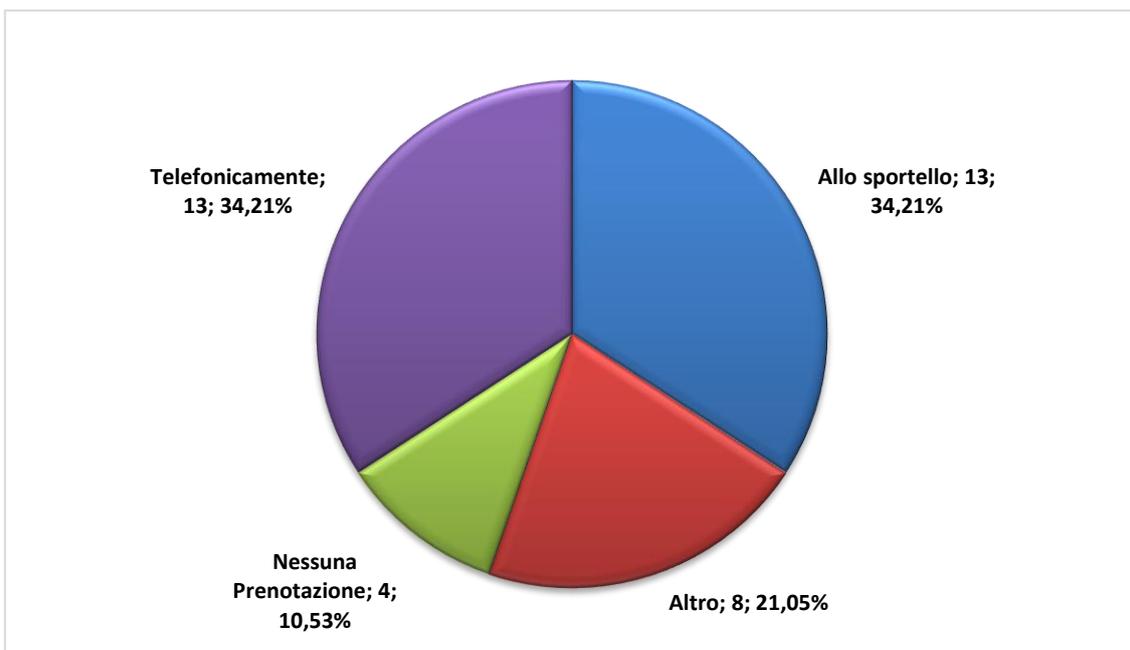


Figura 4: Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.



Risultati del questionario per item

- **D2** Servizio prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

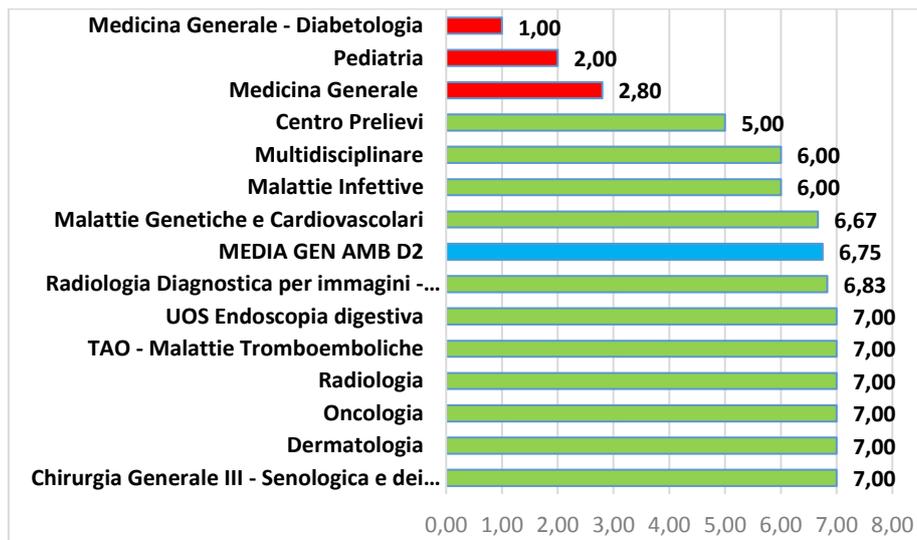


Figura 5: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

- **D3** Tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione.

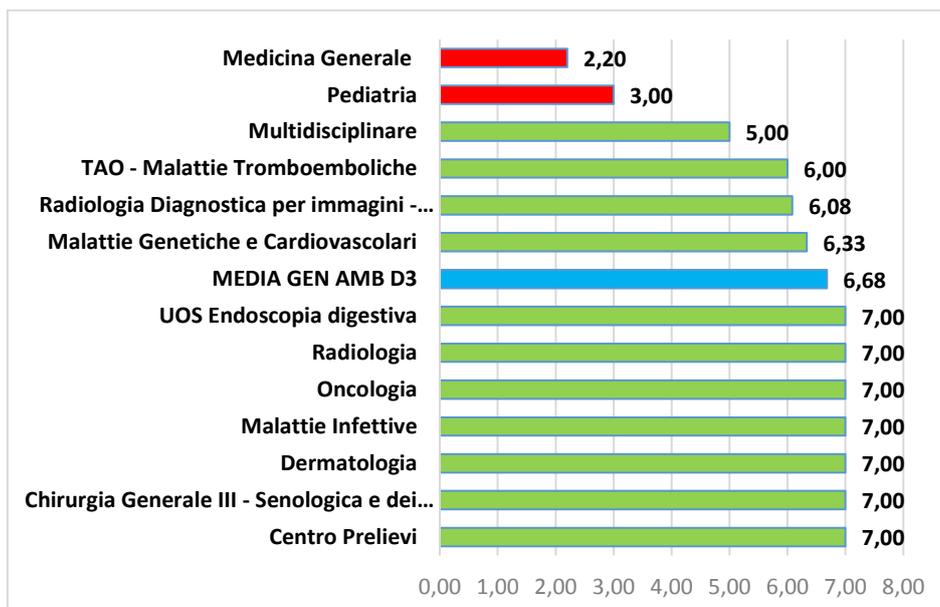


Figura 6: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).



- **D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).**

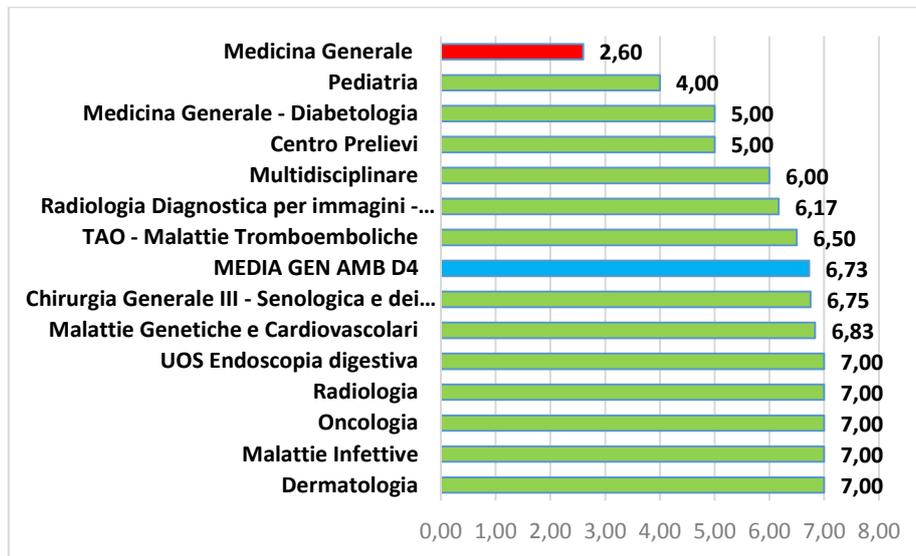


Figura 7: Distribuzione della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

- **D5 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti.**

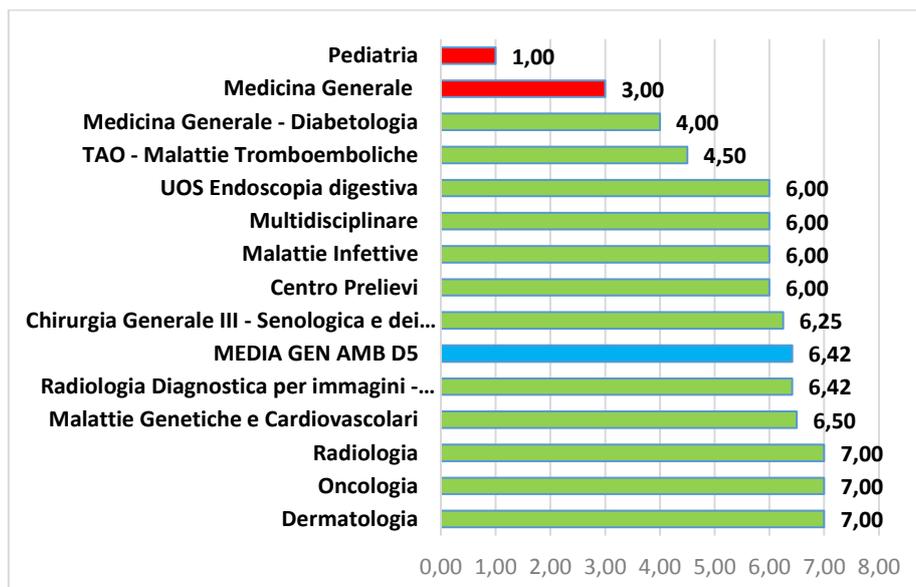


Figura 8: Distribuzione della media del grado di soddisfazione rispetto ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).



- **D6** Rispetto degli orari previsti.

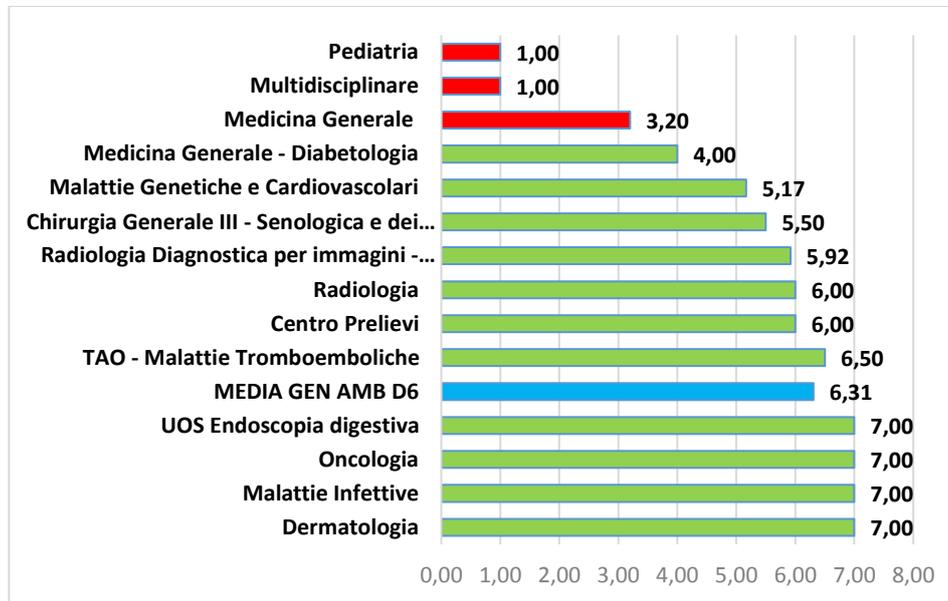


Figura 9: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto degli orari previsti

- **D7** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

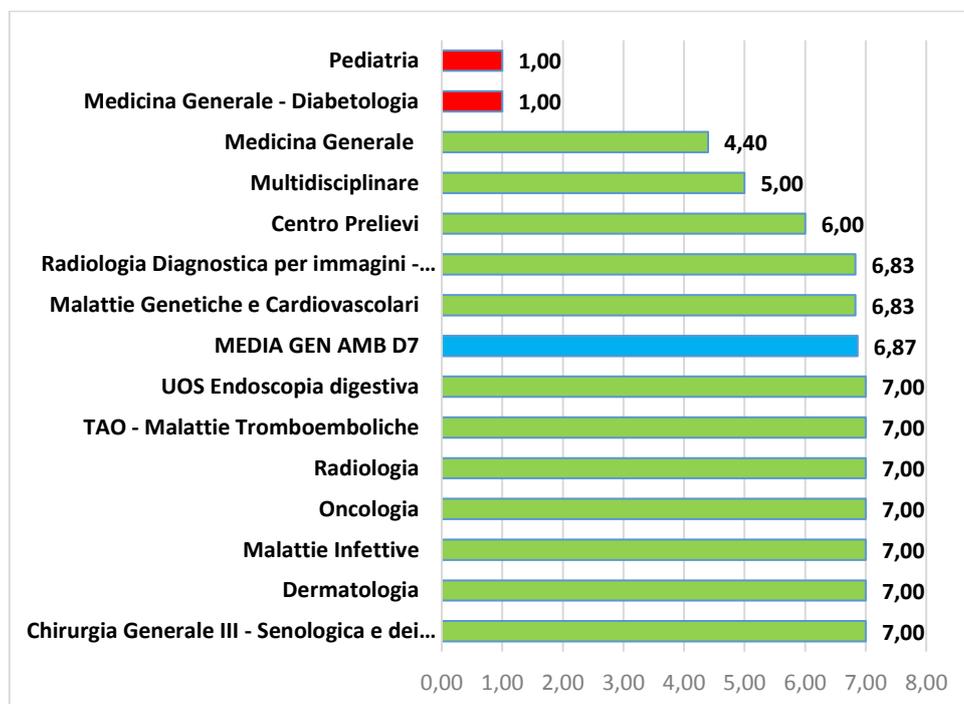


Figura 10: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).



- **D8** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

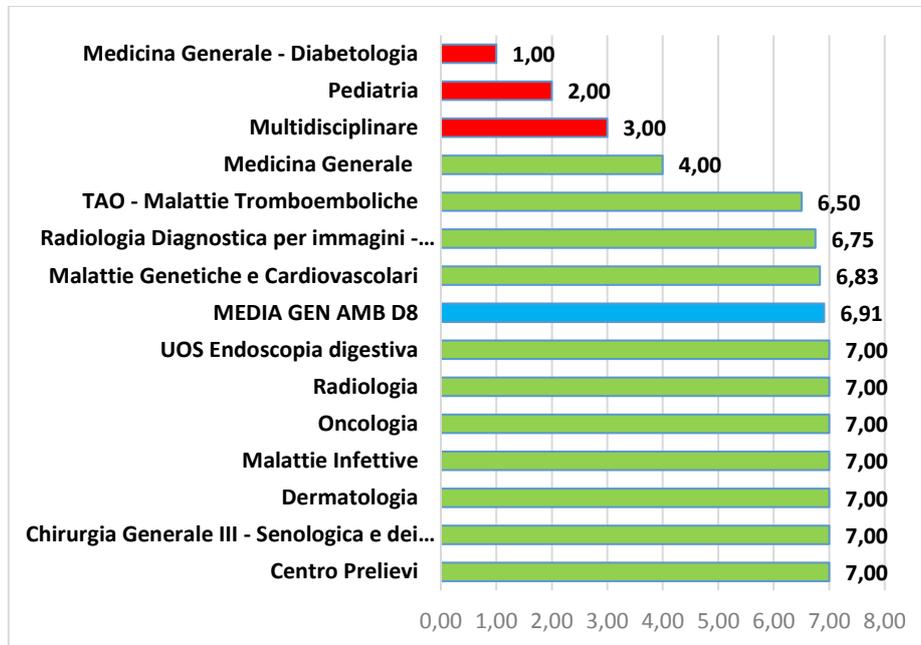


Figura 11: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

- **D9** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).

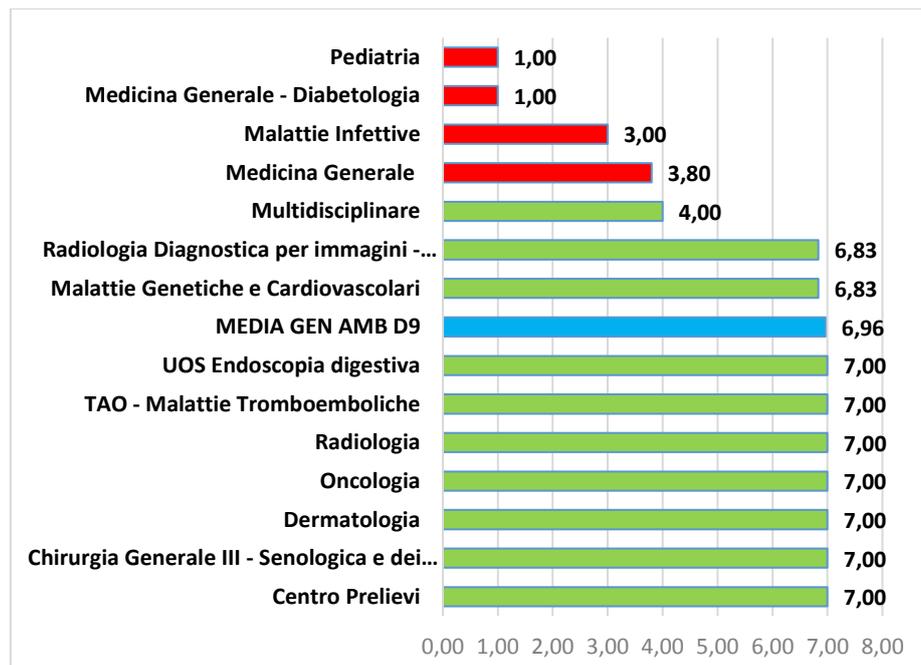


Figura 12: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

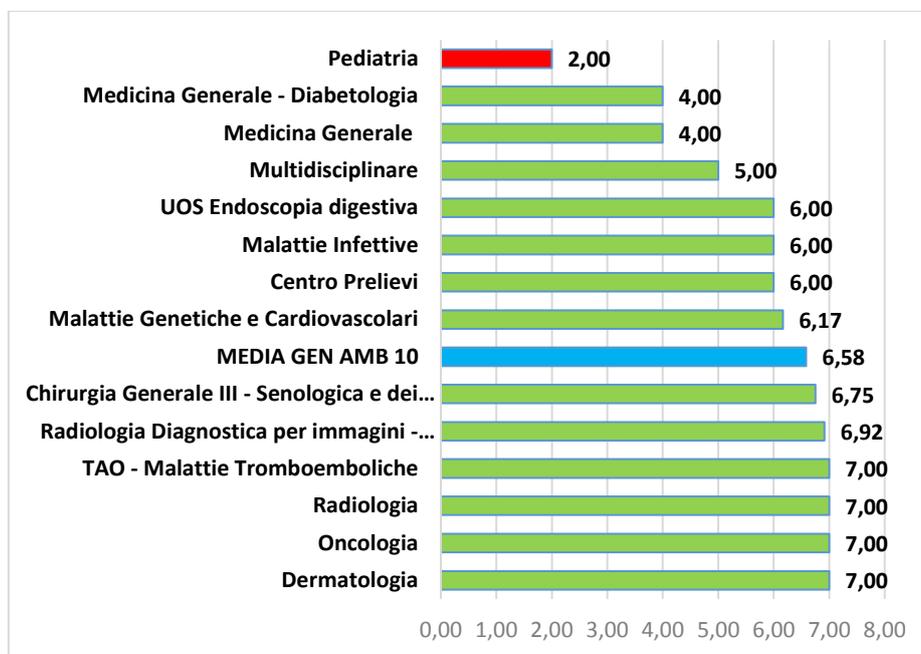


Figura 13: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto della riservatezza personale.

- **D11** Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

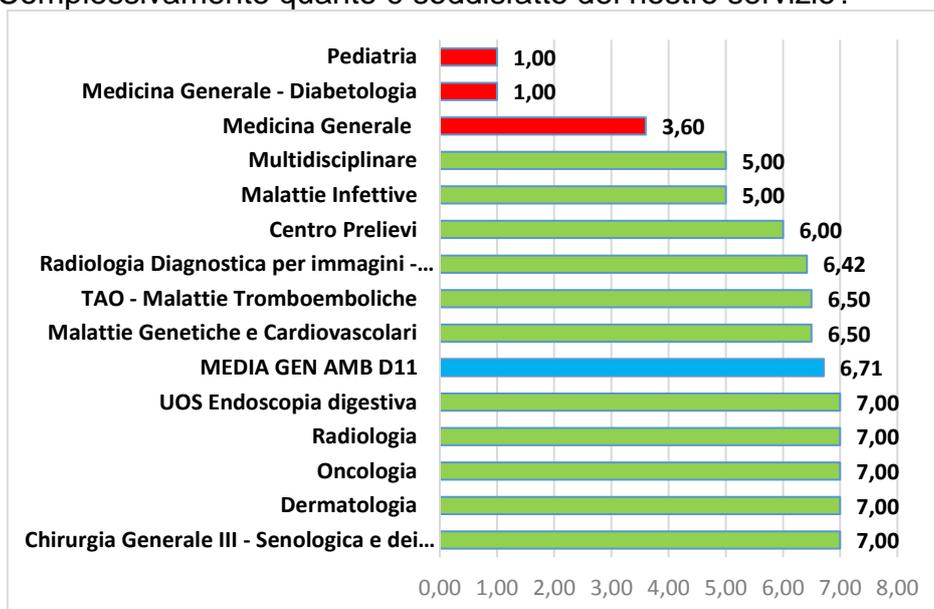


Figura 14: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza ambulatoriale, in merito al servizio.



- **D12** Consiglierebbe ad altri questa struttura?
 1 Assolutamente no - 2 No - 3 Forse no - 4 Né si né no - 5 Sì con qualche riserva - 6 Sì -
 7 Certamente sì

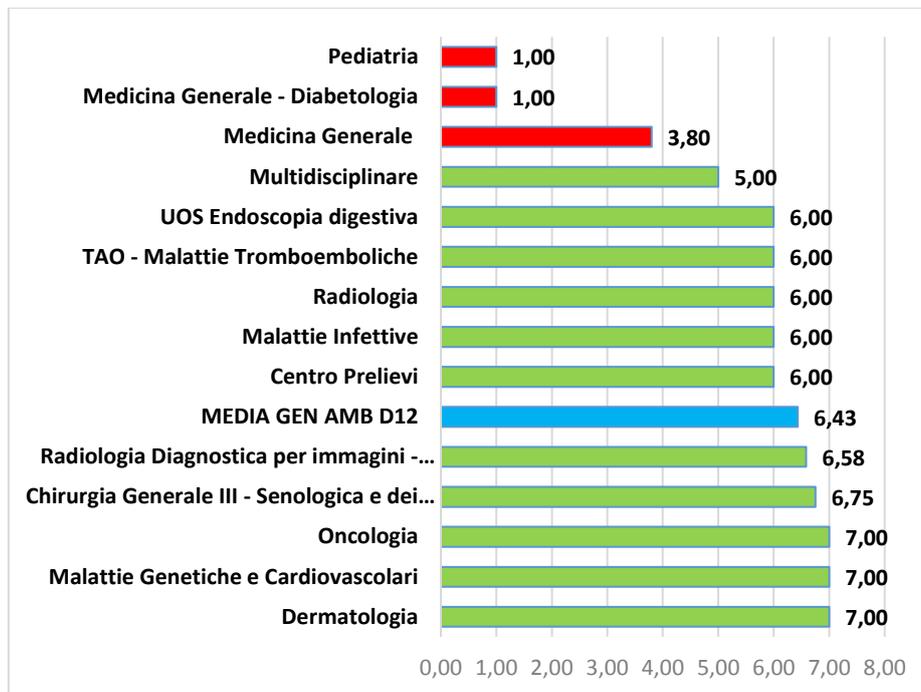


Figura 15: Distribuzione della media dell'utenza ambulatoriale che consiglierebbe ad altri questa struttura.

AREA DEGENZA: analisi dei dati raccolti

Stratificazione del campione

Relativamente all'**Area Degenza Ordinaria/DH**, sono stati raccolti 1319 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati).

Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (genere, età, scolarità e nazionalità), per creare classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

- Stratificazione del campione (Area Degenza/DH) per genere:

Sesso	N. questionari consegnati
F	6
M	7

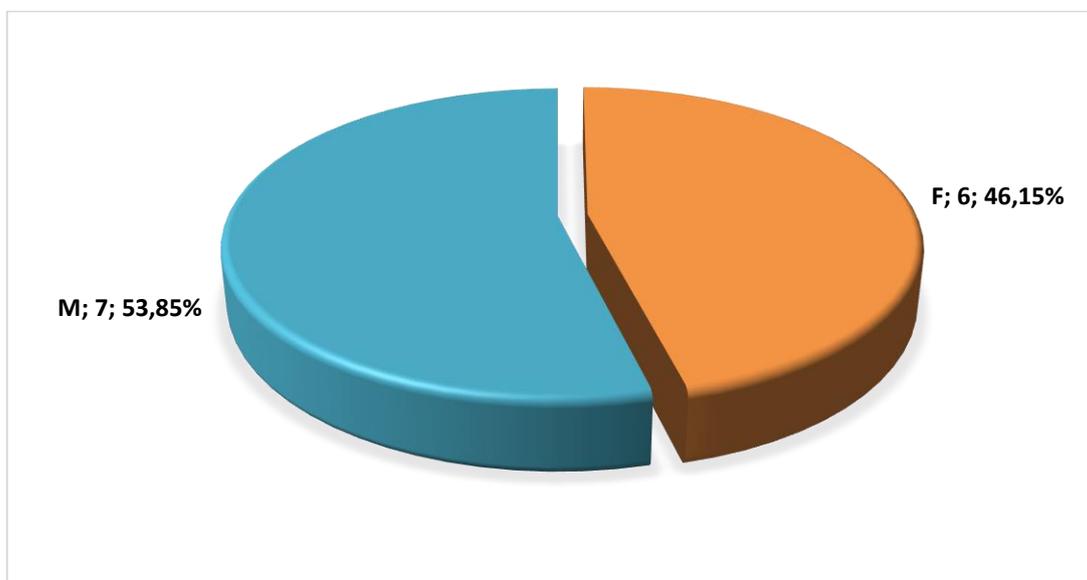


Figura 16: Distribuzione percentuale del campione per genere (Area Degenza/DH).



- Stratificazione del campione per età

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	0	0,00%
20-29	1	7,69%
30-39	1	7,69%
40-49	2	15,38%
50-59	1	7,69%
60-69	1	7,69%
70-79	1	7,69%
80-89	4	30,77%
>90	1	7,69%
Non dichiarato	1	7,69%

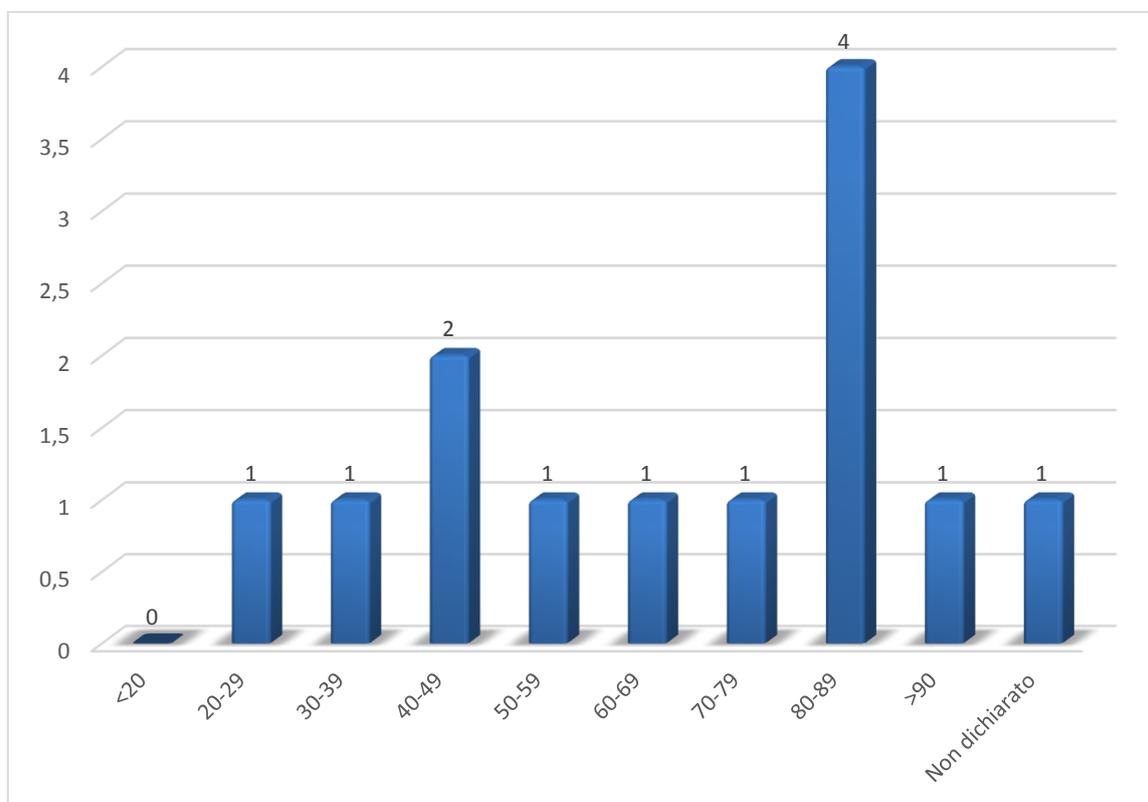


Figura 17: Distribuzione del campione (Area Degenza/DH) per età.

- Stratificazione del campione per scolarità (Area Degenza/DH)

Scolarità	N. questionari consegnati	%
Laurea	4	30,77%
Nessuna	1	7,69%
Scuola obbligo	5	38,46%
Scuola superiore	2	15,38%
Non dichiarato	1	7,69%

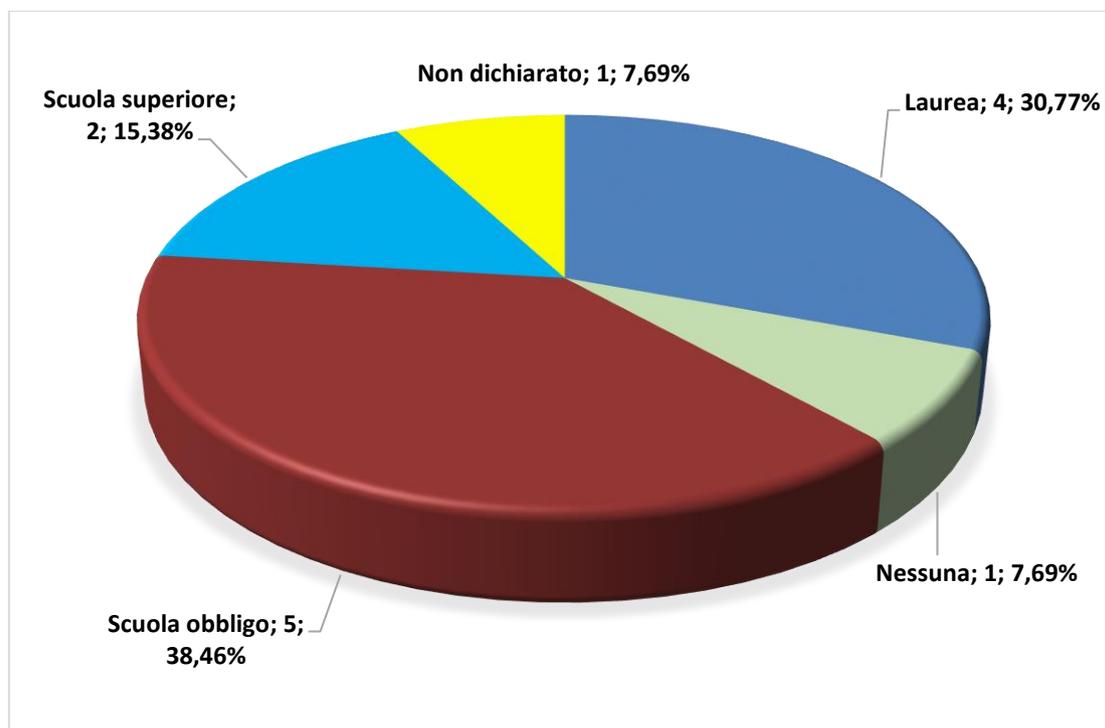


Figura 18: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

- Stratificazione del campione per nazionalità (Area Degenza/DH)

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	11
Europea	0
Extraeuropea	1
Non dichiarato	1

Il primo elemento d'indagine è la tipologia di ricovero.

D1 Il suo ricovero è stato

- in urgenza
- programmato
- in Day Hospital

Tipologia di ricovero	N. questionari consegnati
D'urgenza	2
Programmato	11

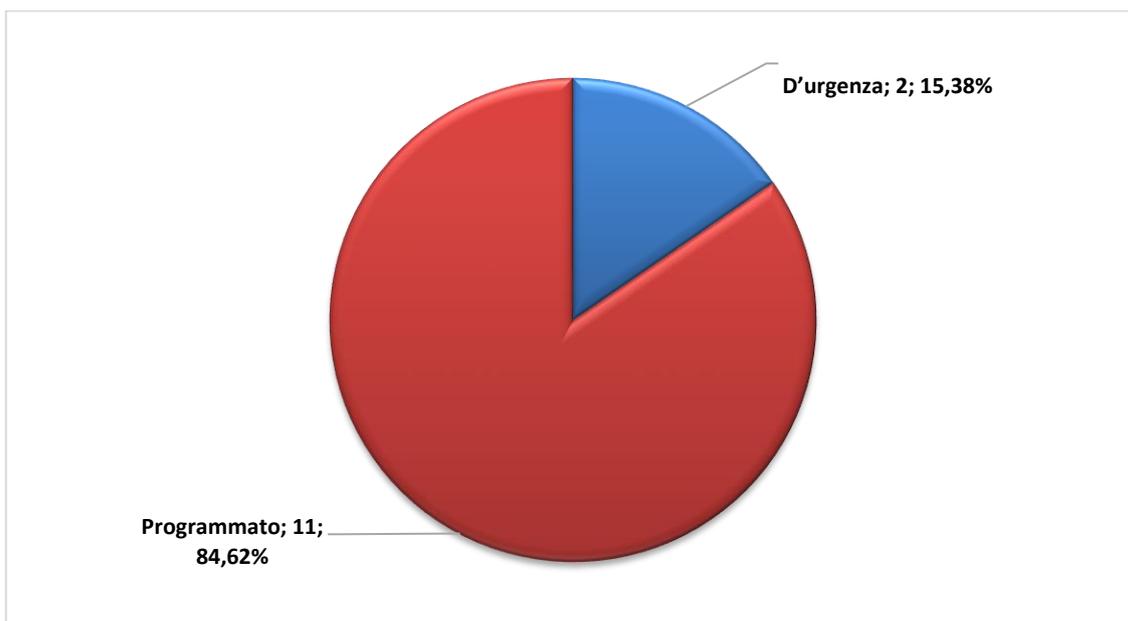


Figura 19: Distribuzione percentuale della modalità di ricovero dell'utente (Area Degenza/DH).

Risultati del questionario per item

- **D2** Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale).



Figura 20: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

- **D3** Accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle cure).

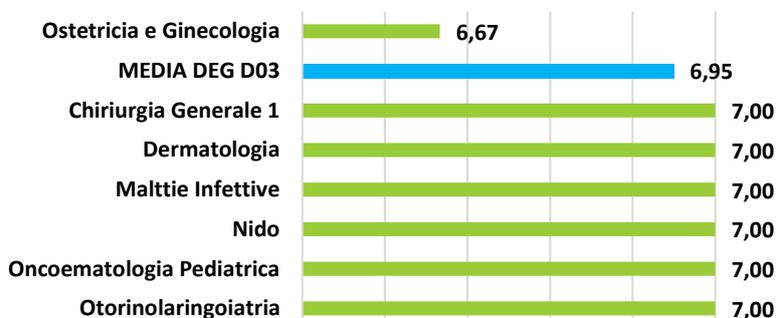


Figura 21: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'accoglienza ed alle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle cure (Area Degenza/DH).



- **D4** Aspetti strutturali ed alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia).



Figura 22: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito agli aspetti strutturali ed alberghieri (Area Degenza/DH).

- **D5** Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia).

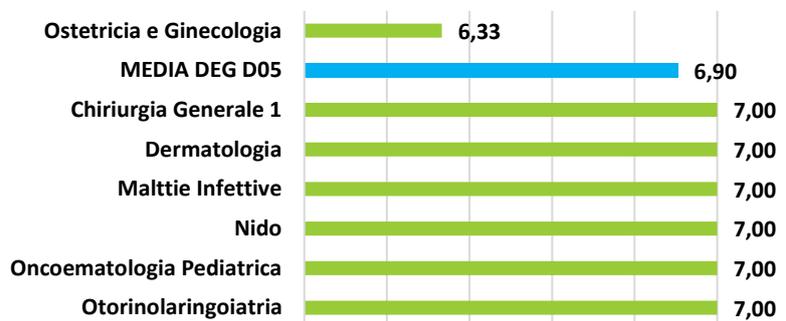


Figura 23: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

- **D6** Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia).

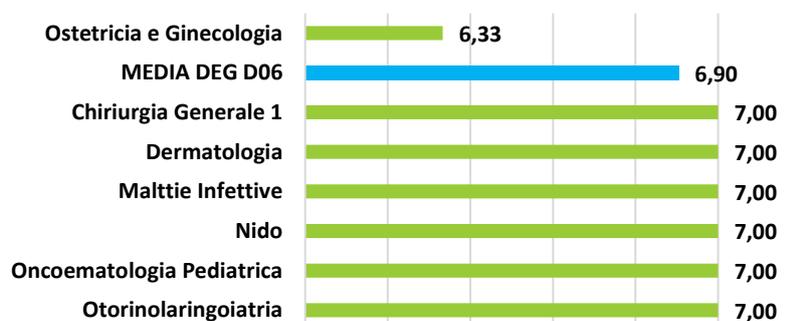


Figura 24: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).



- **D7** Cure a Lei prestate

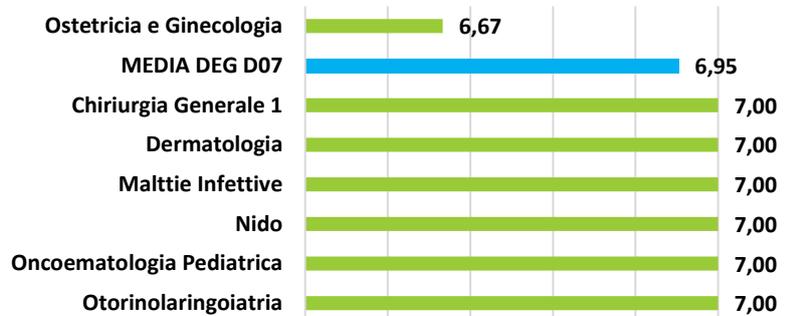


Figura 25: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D8** Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

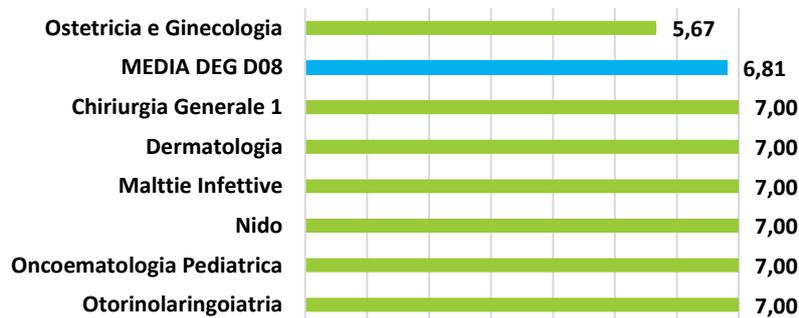


Figura 26: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

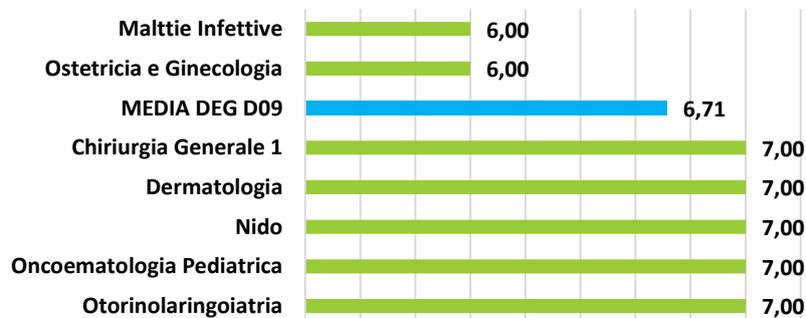


Figura 27: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).



- **D10** Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme.

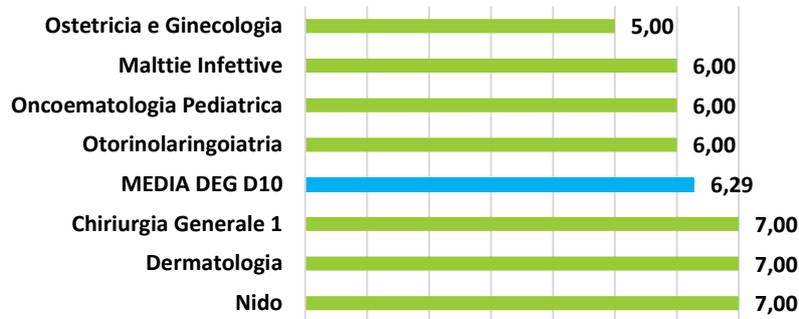


Figura 28: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

- **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).

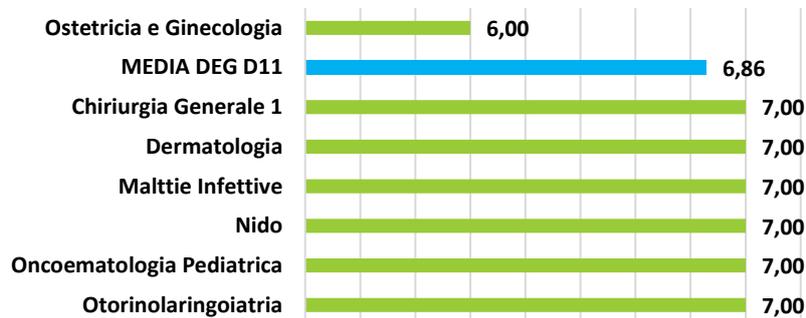


Figura 29: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).

- **D12** Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

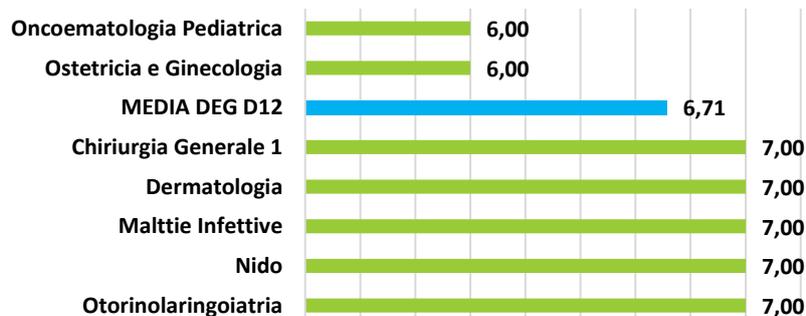


Figura 30: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente, in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).



- **D13** Consiglierebbe ad altri questa struttura?
 - 1 Assolutamente no - 2 No - 3 Forse no - 4 Né sì né no
 - 5 Sì con qualche riserva - 6 Sì - 7 Certamente sì

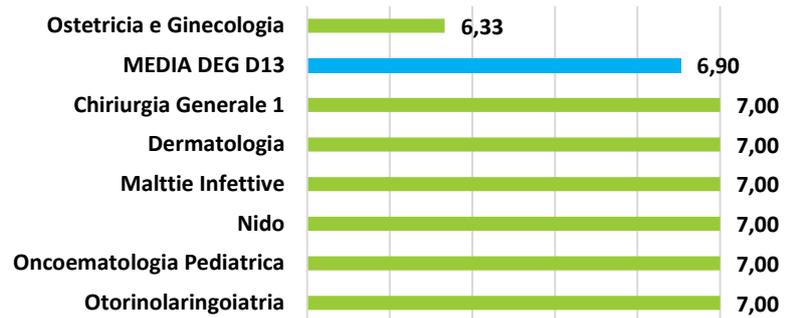


Figura 31: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente (se consiglierebbe ad altri questa struttura) (Area Degenza/DH).