



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2024

Al fine di incentivare l'utenza alla compilazione della Customer Satisfaction Online, a novembre del 2023, abbiamo scorporato i questionari dalla pagina dell'URP creando una sezione dedicata "La tua opinione conta", inserendo nell'home page del sito della Fondazione, un apposito pop-up per spronare gli utenti a compilare il questionario.

Dal 2020, infatti, in ragione della pandemia, è stata sospesa, da Regione Lombardia, la periodica somministrazione dei questionari cartacei.

Anche per il **2024**, è stata riconfermata questa modalità di compilazione e, al fine di sensibilizzare l'utenza e cercare di adeguarsi alle varie indicazioni degli enti certificatori di potenziare la customer, è stata realizzata una locandina, che è stata affissa nelle aree ambulatoriali e di degenza delle varie Strutture.

AREA AMBULATORIALE

Nel 2024 anno sono stati compilati **40** questionari, con un incremento del 12% rispetto all'anno precedente. Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (età, genere, scolarità, nazionalità e modalità di prenotazione).

ETA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
0-20	0	0%
20-29	1	3%
30-39	6	17%
40-49	8	22%
50-59	10	28%
60-69	5	14%
70-79	4	11%
Over 80	0	0%
Non dichiarato	2	5%

GENERE	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
F	22	61%
M	13	36%
Non dichiarato	1	3%

SCOLARITA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Nessuna	0	0%
Scuola dell'obbligo	2	5%
Scuola superiore	19	53%
Laurea	14	39%
Non dichiarato	1	3%

NAZIONALITA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Italiana	34	94%
Europea	1	3%
Extraeuropea	0	0%
Non dichiarato	1	3%

MODALITA' DI PRENOTAZIONE	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Telefonicamente	9	25%
Allo sportello	10	27,8%
Internet	7	19,4%
Altro	7	19,4%
Nessuna prenotazione	3	8,4%
Non dichiarato	0	0%

I questionari analizzano i seguenti aspetti: servizio di prenotazione, tempo di attesa prenotazione/data, accettazione amministrativa, pulizia, comfort e accessibilità, rispetto degli orari, personale medico, chiarezza e completezza delle informazioni, personale infermieristico e/o tecnico sanitario; privacy.

Il gradimento viene espresso con un valore da 1 a 7 (1 per niente soddisfatto, 2 poco soddisfatto, 3 mediocrementemente soddisfatto, 4 sufficientemente soddisfatto, 5 discretamente soddisfatto, 6 abbastanza soddisfatto, 7 molto soddisfatto).

Il grado di soddisfazione si attesta attorno al 5 (discretamente soddisfatto).

I commenti negativi vertono sugli aspetti organizzativi (per lo più i lunghi tempi di attesa) e sulla scortesia del personale, soprattutto quello amministrativo e di accoglienza.

I commenti positivi, invece, vertono sugli aspetti professionali, per lo più in relazione al servizio svolto da medici e infermieri/personale tecnico.

Si riporta il dettaglio della analisi della customer:

Ambito valutato	Gradimento medio
D02 - Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	5,2
D03 - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	4,9
D04 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	5,1
D05 - Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	5,2
D06 - Rispetto degli orari previsti	4,6
D07 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	4,8
D08 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	4,9
D09 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni)	5
D10 - Rispetto della riservatezza personale	5,3

Alla domanda “D11 - **Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?**” hanno risposto:

Molto soddisfatto	16	44,4%
Abbastanza soddisfatto	2	5,5%
Discretamente soddisfatto	2	5,5%
Sufficientemente soddisfatto	1	2,8%
Mediocremente soddisfatto	2	5,5%
Poco soddisfatto	3	8,4%
Per niente soddisfatto	10	27,8%

Alla domanda “D12 - **Consiglierebbe ad altri questa struttura?**” hanno risposto:

Certamente sì	17	47%
Sì	3	8%
Forse sì, forse no	3	8%
Forse no	1	3%
Absolutamente no	12	34%

Area ambulatoriale	Numero questionari compilati	Gradimento medio
Centro Amiloidosi Sistemiche e Malattie ad Alta Complessità	1	7
Centro Prelievi	2	5
Chirurgia generale	1	3,5
Chirurgia Toracica	1	3
Dermatologia	2	7
Ematologia	2	6
Endocrinologia	1	7
Gastroenterologia ed endoscopia digestiva	3	6
Genetica	1	4,5
Ostetricia e ginecologia 1	2	5
Maxillofacciale	1	3
Oculistica	3	4
Odontostomatologia	1	2
Oncologia	1	7
Ortopedia	2	3
Pediatria	3	5,5
Pronto Soccorso	1	1
Reumatologia	2	4
Radiologia	4	5
Senologia	1	7
Terapia del dolore	1	6,5

DEGENZA

Nel 2024 sono stati compilati **36** questionari, con un sensibile incremento (9%) rispetto all'anno precedente. Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (età, genere, scolarità e nazionalità).

ETA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
0-20	1	3%
20-29	0	0%
30-39	1	3%
40-49	10	28%
50-59	7	19%
60-69	5	14%
70-79	8	22%
Over 80	4	11%
Non dichiarato	0	0%

GENERE	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
F	20	55%
M	15	42%
Non dichiarato	1	3%

SCOLARITA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Nessuna	0	0%
Scuola dell'obbligo	6	17%
Scuola superiore	15	41%
Laurea	14	39%
Non dichiarato	1	3%

NAZIONALITA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Italiana	36	100%
Europea	0	0%
Extraeuropea	0	0%
Non dichiarato	0	0%

I ricoveri sono stati 16 (44%) in urgenza e 20 (56%) in elezione.

I questionari analizzano i seguenti aspetti: attesa per il ricovero, aspetti alberghieri e strutturali, personale infermieristico, personale medico, cure ricevute, informazioni sullo stato di salute, privacy, organizzazione generale e indicazioni post dimissioni.

Il gradimento viene espresso con un valore da 1 a 7 (1 per niente soddisfatto, 2 poco soddisfatto, 3 mediocrementemente soddisfatto, 4 sufficientemente soddisfatto, 5 discretamente soddisfatto, 6 abbastanza soddisfatto, 7 molto soddisfatto).

Il grado di soddisfazione si avvicina al 6 (abbastanza soddisfatto).

Si riporta il dettaglio della analisi della customer:

Ambito valutato	Gradimento medio
D02 - Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)	5,8
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)	5,7
D04 - Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)	4,7
D05 - Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)	5,9
D06 - Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)	6,2
D07 - Cure a Lei prestate - Cure prestate al Paziente (in caso di degenza presso UOC Neonatologia-Patologia Neonatale / Nido)	5,6
D08 - Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate - Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate al Paziente (in caso di degenza presso UOC Neonatologia-Patologia Neonatale / Nido)	5,5
D09 - Rispetto della riservatezza personale	6,1
D10 - Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	5,6
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)	5,7

Alla domanda “D12 - **Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?**” hanno risposto:

Molto soddisfatto	22	61%
Abbastanza soddisfatto	6	16%
Discretamente soddisfatto	0	0%
Sufficientemente soddisfatto	1	3%
Mediocremente soddisfatto	2	6%
Poco soddisfatto	2	6%
Per niente soddisfatto	3	8%

Alla domanda “D12 - **Consiglierebbe ad altri questa struttura?**” hanno così risposto:

Certamente sì	22	61%
Sì	7	19%
Sì con qualche riserva	1	3%
Forse no	1	3%
No	1	3%
Assolutamente no	4	11%

Reparto di degenza	Numero questionari compilati	Gradimento medio
Cardiochirurgia	2	5
Cardiologia	2	4
Chirurgia generale	4	6
Chirurgia pediatrica	1	5
Chirurgia vascolare	1	6,5
Gastroenterologia - endoscopia digestiva	1	6,7
Ostetricia e ginecologia 1	3	7
Malattie Infettive	1	2,8
Medicina Generale 1	5	5
Nefrologia e dialisi - abilitazione al trapianto	3	5
Oncoematologia pediatrica	1	7
Ortopedia e traumatologia	2	3
Pronto soccorso e medicina d'urgenza (OBI)	1	7
Terapia intensiva neonatale	1	7
Reumatologia	1	6
Terapia intensiva	1	7
Stroke unit	1	7
Urologia	4	6,5
Utic	1	7