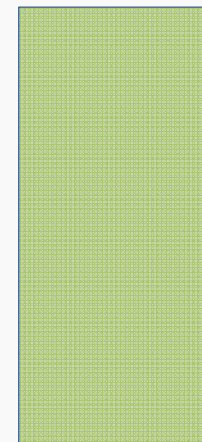


IRCCS MEDEA

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2013-2014



CUSTOMER AREA DEGENZE 2013

- Rilevazione condotta su tutte le Unità Operative, durante tutto l'anno
- Numero questionario raccolti: 831 (dato superiore al campione richiesto dalla ASL di Lecco)
- Le medie dei livelli di soddisfazione (scala 1=minimo; 7=massimo) vanno dal 4,8 per il vitto al 6,6. Tale valore massimo, in linea con i parametri regionali, risponde al livello di soddisfazione nei confronti del personale infermieristico, medico e tecnico-riabilitativo ed alla domanda: «Consiglierebbe ad altri questo Istituto?»

ANALISI COMMENTI-SUGGERIMENTI

- Dal 2013, al precedente questionario composto di 13 domande come da formulario regionale, 3 domande specifiche IRCCS (soddisfazione per il vitto, nei confronti di personale tecnico-riabilitativo e psicoeducativo), sono state aggiunte 2 domande aperte:
- Quali aspetti ha maggiormente gradito? Quali aspetti potrebbero essere migliorati?

INSERIMENTO INFORMAZIONI E PREDISPOSIZIONE MASCHERA 2014

- La predisposizione della maschera per l'inserimento dei commenti aperti si è basata sui commenti raccolti extra rilevazione nell'anno 2013, considerando come parametri alcuni ambiti presenti nei documenti regionali sulla Qualità Percepita e specifiche aree di interesse dell'IRCCS
- Nel corso del 2013 sono risultati rilevanti i commenti positivi sulla disponibilità del personale e sull'accoglienza nei confronti delle famiglie e le richieste di miglioramento per l'ambito ristorazione

DIMENSIONI INDAGATE

- Le risposte riguardanti gli argomenti maggiormente graditi o da migliorare ed i commenti/suggerimenti sono state «chiuse» inserendo le informazioni nella maschera, suddividendole (con un margine di interpretazione) nelle seguenti dimensioni (voci: nessuna osservazione; dimensione gradita; lamentela/indicazione di chiarimento):
- **Personale, accoglienza ed aspetti relazionali**
- **Professionalità e qualità tecnica percepita**
- **Servizi per degenti** (Internet, servizio Tv, distributori, bar, trasporti da/verso struttura...)
- **Ristorazione** (gradimento pasto e relazione con operatori)
- **Informazioni**
- **Programma ricovero ed accesso trattamenti** (durata ricoveri, spazi fra un trattamento e l'altro, permessi di uscita, «intensività trattamenti», possibilità di utilizzo della piscina)
- **Camere/bagno** (spazi per degenti, poltrona accompagnatori,...)
- **Pulizia**
- **Ambienti per bambini**
- **Ambiente esterno**
- **Giudizio globale** (nessuna osservazione, encomio, ringraziamento, insoddisfazione)

RILEVAZIONE DEGENZE 2014 (PERIODO GENNAIO-OTTOBRE)

- Numero questionari raccolti: **463 (171 RF, 78 NR2, 54 NR3, 160 NR1)**
- Nota: il riferimento alle Unità Operative è basato sul precedente assetto organizzativo; ossia l'attribuzione dei questionari è tuttora basata sui piani di degenza (Unità Operative), secondo le équipes assistenziali di riferimento: NR1, dr. Borgatti, NR3, dr.ssa Poggi, RF, dr.ssa Turconi, NR3, dr.ssa Strazzer, NR2, dr. Molteni.
- Si prevede di aggiornare le diciture nel 2015

RILEVAZIONE DEGENZE 2014 - LIVELLI SODDISFAZIONE

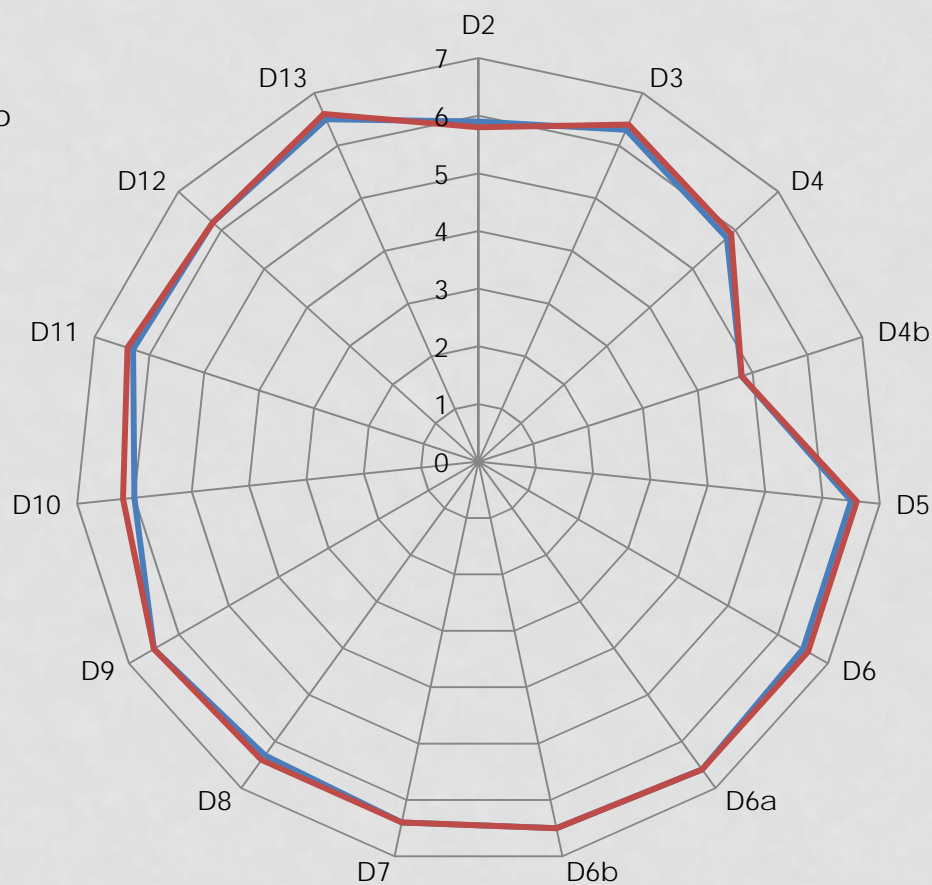
- Parametro minimo: 4,8, livello di soddisfazione per il vitto
- Parametro massimo: 6, 6 livello di soddisfazione per il personale tecnico-riabilitativo (per quanto riguarda le altre categorie di personale la media è di 6,5)

RILEVAZIONE DEGENZE 2014 – ANALISI COMMENTI

- La dimensione su cui sono stati rilevati più commenti liberi è quella che tratta gli aspetti relazionali e lo stile di accoglienza degli operatori. **148** persone su 463 hanno dato rilievo positivo a ciò. **125** persone hanno sottolineato come fattore più gradito la professionalità e competenza (o comunque la percezione di una qualità tecnica).
- Per quanto riguarda gli aspetti da migliorare, **118** persone hanno indicato la ristorazione, **84** i servizi per i degenti (tv, Internet, bar, trasporti), **79** l'organizzazione del programma e la durata del ricovero, **51** la camera (commenti prevalentemente incentrati sullo spazio disponibile).
- 9 persone hanno espresso sul questionario un parere complessivo molto buono, 20 persone un ringraziamento.

RILEVAZIONE DEGENENZE - COMPARAZIONE LIVELLI SODDISFAZIONE 2013/2014

I livelli di
soddisfazione sono
sovrapponibili



D7 Prestazioni e cure a favore
persona ricoverata
D8 Informazioni su stato di
salute e prestazioni
D9 Riservatezza personale
D10 Organizzazione ospedale
D11 Informazioni su post

— 2014
— 2013

D2 Tempo attesa
D3 Informazioni e
accoglienza
all'ingresso
D4 Aspetti strutturali e
alberghieri
D4b Ristorazione
D5 Disponibilità
personale
infermieristico
D6 Disponibilità
personale medico
D6a Disponibilità
personale tecnico
riabilitativo
D6b Disponibilità
personale
psicoeducativo/sociale

D12 Soddisfazione
complessiva per l'esperienza
di ricovero?
D14 Consiglierebbe ad altri
questo ospedale?

RILEVAZIONE AMBULATORI 2014

- La rilevazione coinvolge pazienti degli Ambulatori diagnostici, pazienti Polo NPI, pazienti MAC
- Il maggior numero di questionari arriva da pazienti MAC e questa tipologia deve essere considerata nella lettura dei risultati, dal momento che questi pazienti non hanno i medesimi problemi di accessibilità sperimentati dagli altri pazienti ambulatoriali.

RILEVAZIONE AMBULATORI – CONFRONTO 2013/2014

Scala da 1 a 7 (1 min)	2013 (233 questionari)	2014 (170 questionari)
D2 Soddisfazione per servizio di prenotazione	5,7	6,5
D3 Soddisfazione per tempo di attesa	5,1	5,5
D4 Soddisfazione per accettazione/pagamento ticket	6,1	6,5
D5 Soddisfazione per accessibilità, comfort e pulizia ambienti	6,5	6
D6 Soddisfazione per rispetto orari previsti	5,9	5
D7 Soddisfazione per attenzione ricevuta dal personale medico	6,5	6
D8 Soddisfazione per chiarezza e completezza informazioni e spiegazioni	6,4	6
D9 Soddisfazione per attenzione ricevuta dal personale infermieristico, tecnico e riabilitativo	6,4	6,6
D10 Soddisfazione per rispetto riservatezza personale	6,6	6,5
D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	6,3	6,5
D12 Consiglierebbe ad altri questo servizio?	6,5	6

RILEVAZIONE AMBITO RISTORAZIONE

- Nel 2013 sono stati raccolti 88 questionari nel primo semestre e 50 nel secondo.
- Con il 2014, la distribuzione dei questionari è effettuata dal personale del Servizio di Dietologia, l'inserimento dati e le elaborazioni sono effettuati dall'Urp. sono stati raccolti 179 questionari (137 fino a luglio).
- La modalità di distribuzione utilizzata contribuisce ad un riscontro più alto.
- I risultati sono analizzati durante le verifiche per il riesame ma hanno una lettura più frequente durante gli incontri del Gruppo di Coordinamento della Ristorazione