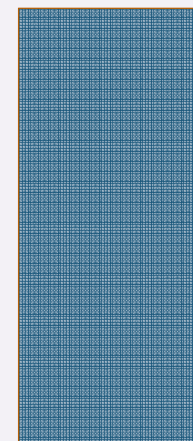


IRCCS MEDEA

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION REGIONE
LOMBARDIA E GESTIONE RECLAMI ANNO 2017



INTRODUZIONE

- L'IRCCS Medea partecipa alla rilevazione della qualità percepita che la Regione Lombardia ha attivato dal 2002 per tutte le strutture ospedaliere, pubbliche e private accreditate. L'indagine viene rivolta ai degenti ed ai pazienti degli ambulatori specialistici.
- La rilevazione è seguita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, cui spetta anche la gestione dei reclami.
- Le informazioni derivanti dalle indagini di soddisfazione e dalla gestione dei reclami permettono l'analisi delle criticità per l'individuazione di soluzioni migliorative.

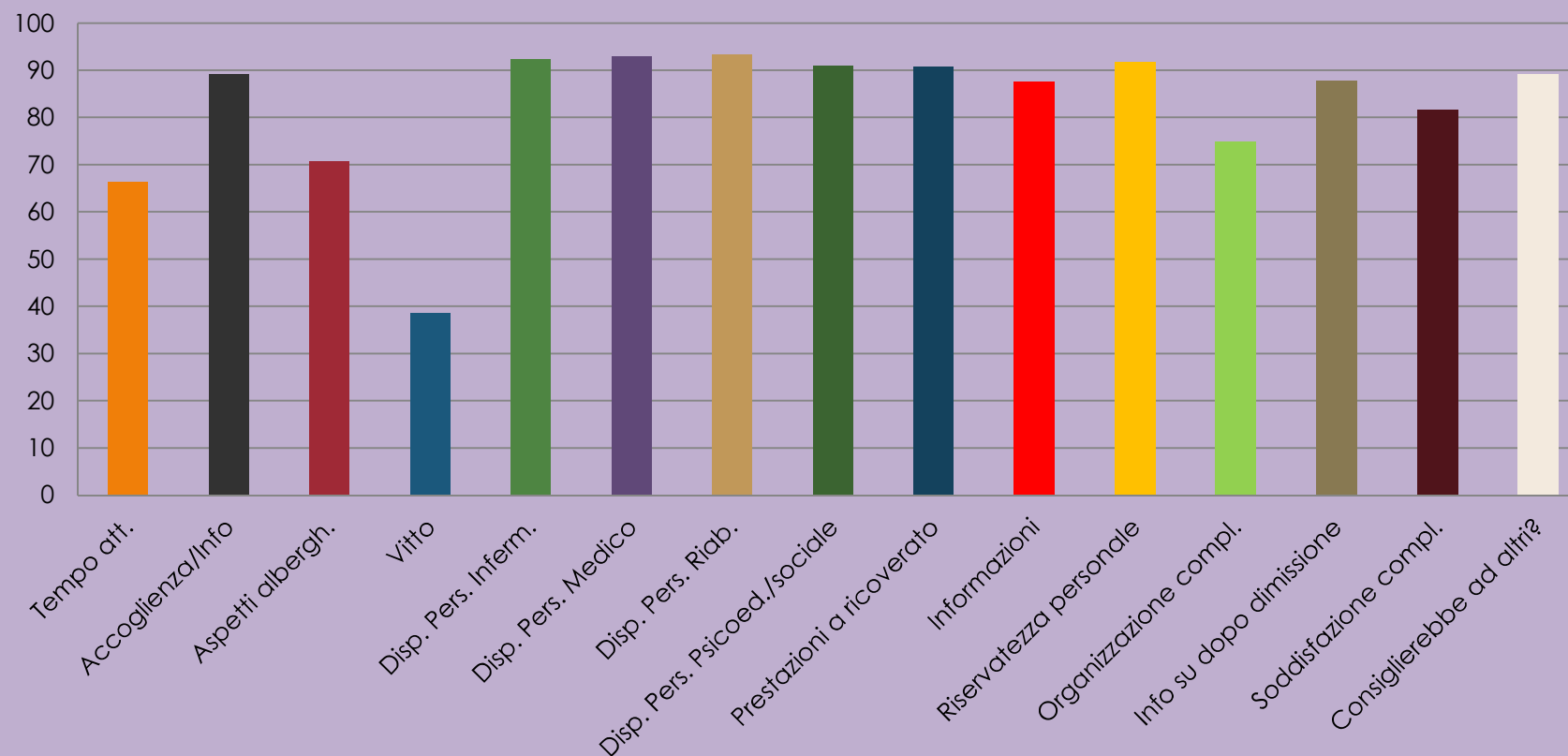
RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA AREA DEGENZE 2017

- Rilevazione condotta su tutte le Unità Operative, durante tutto l'anno
- Numero questionario raccolti: 309
- Le medie dei livelli di soddisfazione (scala 1=minimo; 7=massimo) vanno da 4,6 (soddisfazione per il vitto) a 6,6. Il valore massimo, in linea con i parametri regionali, corrisponde al livello di soddisfazione nei confronti del personale infermieristico, medico e tecnico-riabilitativo e del rispetto della riservatezza personale.

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE

(SCALA RISPOSTE DA 1- PER NIENTE A 7- MOLTO)

Percentuale risposte con scelta 6-7



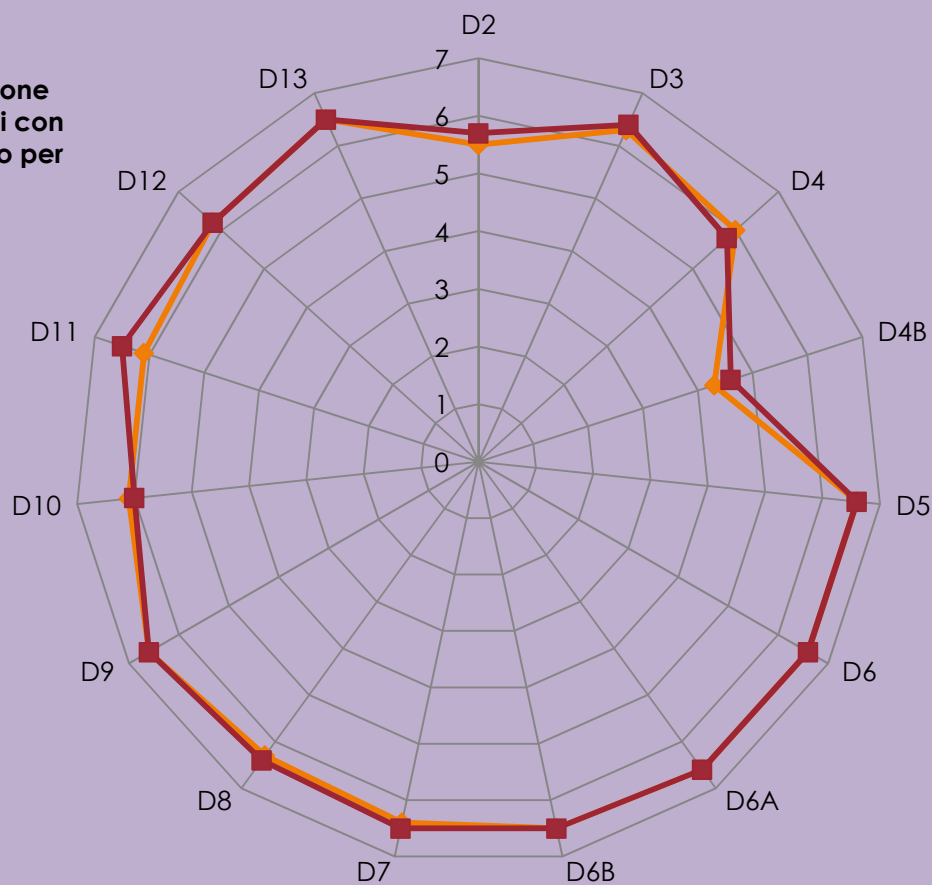
ANALISI COMMENTI-SUGGERIMENTI

- Quali aspetti ha maggiormente gradito? Quali aspetti potrebbero essere migliorati?
- La lettura delle risposte a questi interrogativi aperti e dei commenti e suggerimenti dà un riscontro di particolare apprezzamento della cortesia e disponibilità del personale (più di 1 persona su 3 lo esplicita) e della professionalità e qualità tecnica percepita.
- Le dimensioni su cui sono presenti diversi commenti critici sono il gradimento nei confronti della ristorazione e dei servizi a disposizione dei degenti.

MEDIE SODDISFAZIONE- COMPARAZIONE 2016-2017

I livelli di soddisfazione sono sovrapponibili con un lieve incremento per il 2017

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



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 dimissione

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

RILEVAZIONE AMBULATORI 2017

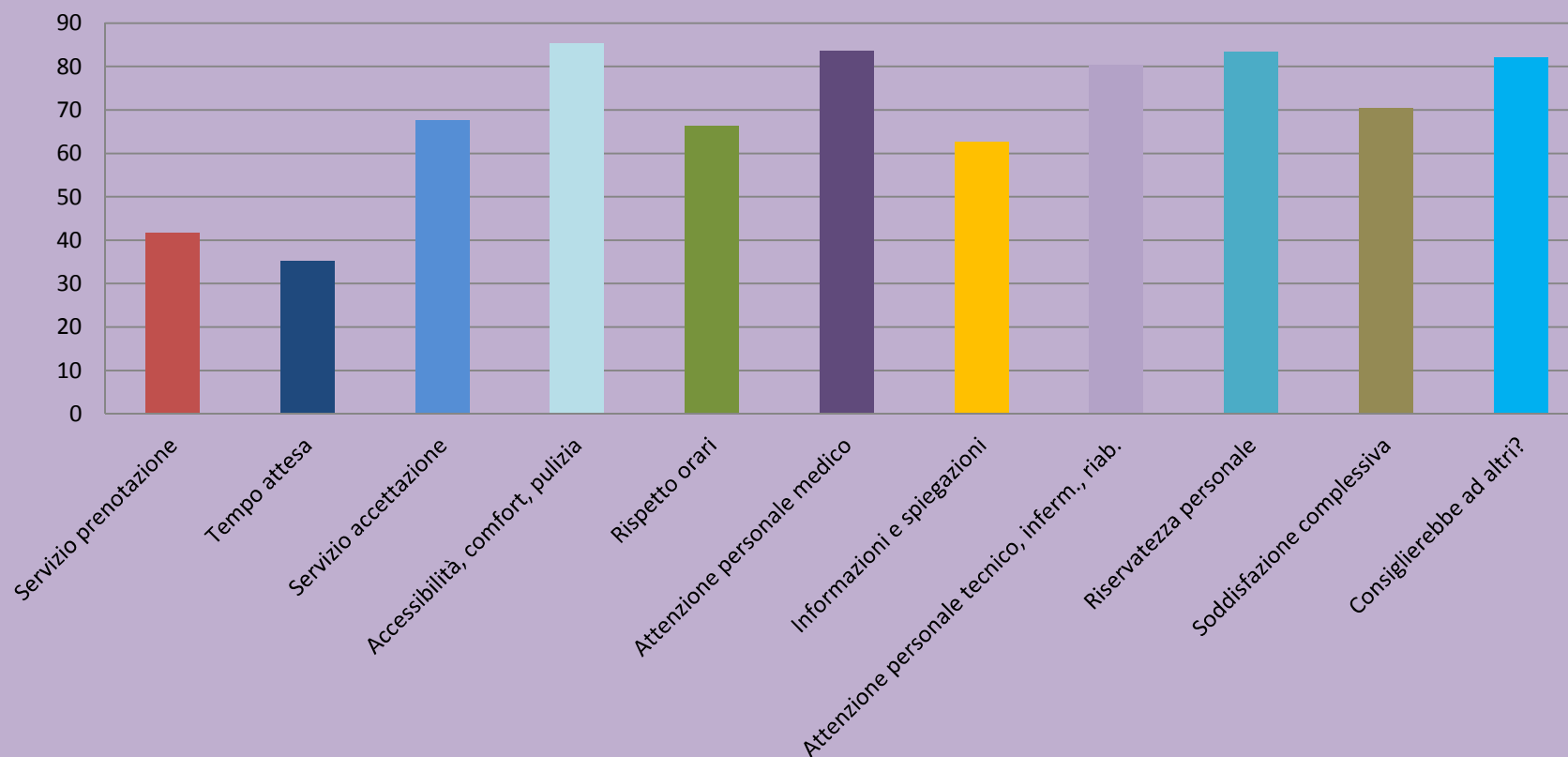
- La rilevazione coinvolge pazienti degli Ambulatori diagnostici, pazienti Polo NPI, pazienti MAC
- Il basso numero di questionari raccolti riguarda non solo l'anno 2017 ma anche gli anni precedenti.
- Per questo motivo la rilevazione del gradimento in quest'ambito è oggetto di un piano di miglioramento per il futuro.

RILEVAZIONE AMBULATORI

Scala da 1 a 7 (1 min)	2017 (76 questionari)
D2 Soddisfazione per servizio di prenotazione	4,4
D3 Soddisfazione per tempo di attesa	4,6
D4 Soddisfazione per accettazione/pagamento ticket	5,8
D5 Soddisfazione per accessibilità, comfort e pulizia ambienti	6,4
D6 Soddisfazione per rispetto orari previsti	5,6
D7 Soddisfazione per attenzione ricevuta dal personale medico	6,1
D8 Soddisfazione per chiarezza e completezza informazioni e spiegazioni	6,1
D9 Soddisfazione per attenzione ricevuta dal personale infermieristico, tecnico e riabilitativo	6,1
D10 Soddisfazione per rispetto riservatezza personale	6,3
D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	5,9
D12 Consiglierebbe ad altri questo servizio?	6,3

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE (SCALA RISPOSTE DA 1- PER NIENTE A 7- MOLTO)

Percentuale risposte con scelta 6-7



GESTIONE RECLAMI 2017

- Nella gestione reclami e nell'analisi delle azioni di miglioramento confluiscono tutte le segnalazioni ricevute dall'Urp in forma diretta, scritta o telefonica e tutte le non conformità-anomalie rilevate negli ambiti di servizio.
- Viene data attenzione a tutte le segnalazioni, sia a quelle configurate come reclamo, sia a quelle segnalazioni di chi, pur dichiarandosi soddisfatto, suggerisce alcune possibilità di miglioramento.
- Nel corso del 2017, sono state raccolte 58 segnalazioni (64 nel 2016).

CRITICITA' ED AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Criticità	Azione di miglioramento
Difficoltà accesso telefonico per prenotazioni ambulatori specialistici	Modifica orari prenotazione CUP con ampliamento orario di prenotazione allo sportello
	Realizzazione di postazione di prenotazione interna all'ambulatorio di Oculistica
Visibilità URP	Nuova postazione Ufficio

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- Da lunedì a venerdì, 031 877462, dalle 13.30 alle 15.00
- Sportello: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.00 alle 16.00, 7° Padiglione e su appuntamento
- urp@lanostrafamiglia.it