

# Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction

## Anno 2024 Sede di Bosisio Parini

Questionario QV M 010 Rev. 2 – IRCCS Minori – Ricovero Ordinario – Day Hospital

Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto)

*«... Non dubitate, perché io mi sento di essere con voi; di lavorare, di sacrificare e di gioire con voi»  
Beato Luigi Monza*

# Risultati indagine di soddisfazione IRCCS Ricovero Ordinario Compilatori n. 145

Domanda <b>1.</b> Compilatore		(Genitore:99,3%)	(Altro:0,7%)		
DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
5	Relativamente ai tempi di attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero da parte del medico all'ingresso in ospedale) quanto ritiene di essere soddisfatto?	8,7			
6	È soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale dell'I.R.C.C.S. "Eugenio Medea"?	9,1			
7	Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?	7,7			
8	Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo riguardanti lo stato di salute, le cure ed i trattamenti prestati al bambino/ragazzo?	8,7			
9	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute riguardanti le risorse e i servizi del suo territorio?	7,4			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
10	È soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	8,9			
11	È soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	8,6			
12	È soddisfatto delle informazioni riguardanti l'organizzazione del reparto?	8,6			
13 A	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte dei Medici nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
13 B	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte degli Psicologi nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
13 C	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte di Infermieri e OSS nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
13 D	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte dei Terapisti della Riabilitazione nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
<b>13 E</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte degli Educatori di reparto nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
<b>13 F</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte degli Assistenti sociali nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	8,7			
<b>13 G</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte del Personale di segreteria nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
<b>14</b>	Qual è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?	8,7			
<b>15</b>	Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,4			
<b>16</b>	Come valuta il servizio mensa?	7,2			
<b>17</b>	Come valuta le aree gioco e ricreative dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,6			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
<b>18</b>	Come valuta il luogo di preghiera/meditazione dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,6			
<b>19</b>	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?	8,0			
<b>20</b>	Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?		91,7%	7,6%	0,0%
<b>22</b>	Secondo lei, in questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?		64,8%	26,9%	8,3%
<b>25</b>	Quanto la sua esperienza di cura e riabilitazione presso questo Ospedale dell'I.R.C.C.S. "E. Medea" è anche di vita e crescita?	8,7			
<b>26</b>	Il percorso di cura e riabilitazione che sta facendo il bambino/ragazzo la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali?		75,9%	19,3%	4,8%
<b>28</b>	Complessivamente, quanto vi sentite soddisfatti dell'esperienza di ricovero presso l'Ospedale I.R.C.C.S. "Eugenio Medea"?	8,8			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
29	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		79,3%	18,6%	2,1%
24	A suo parere, cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più i genitori e le famiglie?	<b>Frequenza</b>		<b>Percentuale</b>	
	Incontri di sostegno alla genitorialità	49		22,4%	
	Momenti ricreativi con i bambini e le famiglie	56		25,6%	
	Incontri informativi sulle agevolazioni e servizi previsti dalle normative	50		22,8%	
	Incontri di approfondimento su tematiche inerenti la disabilità	45		20,5%	
	Altro	5		2,3%	
	Non risponde	14		6,4%	

# Risultati indagine di soddisfazione IRCCS Day Hospital Compilatori n. 22

Domanda <b>1.</b> Compilatore		(Genitore:100,0%)			
DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
5	Relativamente ai tempi di attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero da parte del medico all'ingresso in ospedale) quanto ritiene di essere soddisfatto?	8,2			
6	È soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale dell'I.R.C.C.S. "Eugenio Medea"?	8,8			
7	Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?	6,5			
8	Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo riguardanti lo stato di salute, le cure ed i trattamenti prestati al bambino/ragazzo?	8,4			
9	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute riguardanti le risorse e i servizi del suo territorio?	7,4			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
<b>10</b>	È soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	9,1			
<b>11</b>	È soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	9,0			
<b>12</b>	È soddisfatto delle informazioni riguardanti l'organizzazione del reparto?	8,5			
<b>13 A</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte dei Medici nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
<b>13 B</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte degli Psicologi nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	8,6			
<b>13 C</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte di Infermieri e OSS nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
<b>13 D</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte dei Terapisti della Riabilitazione nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
<b>13 E</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte degli Educatori di reparto nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	8,8			
<b>13 F</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte degli Assistenti sociali nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	8,3			
<b>13 G</b>	E' soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte del Personale di segreteria nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo?	8,1			
<b>14</b>	Qual è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?	8,3			
<b>15</b>	Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,5			
<b>16</b>	Come valuta il servizio mensa?	8,3			
<b>17</b>	Come valuta le aree gioco e ricreative dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,9			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
<b>18</b>	Come valuta il luogo di preghiera/meditazione dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,4			
<b>19</b>	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?	8,7			
<b>20</b>	Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?		100,0%	0,0%	0,0%
<b>22</b>	Secondo lei, in questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?		40,9%	50,0%	9,1%
<b>25</b>	Quanto la sua esperienza di cura e riabilitazione presso questo Ospedale dell'I.R.C.C.S. "E. Medea" è anche di vita e crescita?	7,8			
<b>26</b>	Il percorso di cura e riabilitazione che sta facendo il bambino/ragazzo la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali?		59,1%	40,9%	0,0%
<b>28</b>	Complessivamente, quanto vi sentite soddisfatti dell'esperienza di ricovero presso l'Ospedale I.R.C.C.S. "Eugenio Medea"?	8,6			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
29	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		59,1%	36,4%	4,5%
24	A suo parere, cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più i genitori e le famiglie?	Frequenza		Percentuale	
	Incontri di sostegno alla genitorialità	7	15,2%		
	Momenti ricreativi con i bambini e le famiglie	5	10,9%		
	Incontri informativi sulle agevolazioni e servizi previsti dalle normative	9	19,6%		
	Incontri di approfondimento su tematiche inerenti la disabilità	11	23,9%		
	Altro	0	0,0%		
	Non risponde	14	30,4%		