

Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction Sede di Bosisio Parini anno 2018

Questionario DO M 006

Utenti IRCCS Minori non classificati Compilatori n. **34**

Utenti IRCCS Minori **5611** Compilatori n. **28**

Utenti IRCCS Minori **5612** Compilatori n. **21**

Utenti IRCCS Minori **5613** Compilatori n. **19**

Utenti IRCCS Minori **5614** Compilatori n. **15**

Utenti IRCCS Minori **5615** Compilatori n. **2**

Questionario DO M 007

Utenti IRCCS Adulti **5616** Compilatori n. **17**

*«... 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 2018 Utenti Minori IRCCS non classificati. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 34

1. Compilatore

(Genitore: 88,0%) – (Non Resp:9,0%)

4. Settori di Servizio

(IRCCS: 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?	8,3			
6	E' soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale dell'IRCCS E. Medea?	9,0			
7	Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità del bambino/ragazzo?	7,2			
8	Ritiene che il progetto di cura e riabilitazione che sta ricevendo si sta realizzando come previsto?	8,6			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
9	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione durante il ricovero?		2,9%	88,2%	8,8%
11	E' soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	9,3			
12	E' soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	9,1			
13	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto?	9,2			
14	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	9,4			
15	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	9,4			
16	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>infermieri</u> ed <u>OSS</u> nei suoi confronti?	9,3			
17	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti</u> nei suoi confronti?	9,7			
18	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>educatori del reparto</u> nei suoi confronti?	9,3			
19	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	9,3			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
20	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei medici?	9,0			
21	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli psicologi??	9,5			
22	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli infermieri ed OSS?	9,2			
23	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei terapisti della riabilitazione?	9,3			
24	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli educatori del reparto?	9,4			
25	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli assistenti sociali?	9,2			
26	Qual' è la sua percezione rispetto alla comunicazione tra gli operatori?	9,1			
27	Qual' è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?	9,2			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
28	Qual' è la sua percezione rispetto alla motivazione al lavoro tra gli operatori?	9,3			
29	Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo sullo stato di salute, sulle cure e trattamenti prestati al bambino/ragazzo?	9,1			
30	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
31	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
32	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
33	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei terapisti della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
34	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>educatori</u> del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
35	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
36	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei medici nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
37	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli psicologi nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
38	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
39	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei <u>terapisti</u> della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
40	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli educatori del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
41	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli assistenti sociali nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
42	Durante questo ricovero vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,6			
43	Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,6			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
44	Come valuta la mensa dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,2			
45	Come valuta le aree gioco interne ed esterne dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	9,1			
46	Come valuta gli ambienti ricreativi dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,3			
47	Come valuta il luogo di preghiera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,8			
48	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?	7,8			
49	Ritiene importante che durante il ricovero vengano organizzati momenti ricreativi a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		88,2%	2,9%	8,8%
50	Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?		91,2%	2,9%	5,9%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
53	Secondo lei, in questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?		55,9%	26,5%	17,6%
56	Quanto, complessivamente, questa esperienza vi fa vivere questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" come un luogo non solo di cura, ma anche di vita e di crescita?	8,2			
57	Il percorso di cura che si sta realizzando per il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		55,9%	2,9%	41,2%
60	Complessivamente, quanto vi sentite seguiti?	8,4			
62	Complessivamente, quanto vi sentite lasciati soli?	8,3			
64	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		35,3%	29,4%	35,3%

Risultati indagine di soddisfazione 2018 Utenti Minori IRCCS 5611 Borgatti. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 28

1. Compilatore

(Genitore: 96,0%) – (Non Resp:4,0%)

4. Settori di Servizio

(IRCCS – 5611 – Borgatti: 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?	7,8			
6	E' soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale dell'IRCCS E. Medea?	8,8			
7	Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità del bambino/ragazzo?	6,7			
8	Ritiene che il progetto di cura e riabilitazione che sta ricevendo si sta realizzando come previsto?	8,3			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
9	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione durante il ricovero?		7,1%	92,9%	0,0%
11	E' soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	8,9			
12	E' soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	8,7			
13	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto?	8,9			
14	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	9,1			
15	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	9,0			
16	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>infermieri</u> ed <u>OSS</u> nei suoi confronti?	9,2			
17	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti</u> nei suoi confronti?	9,3			
18	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>educatori del reparto</u> nei suoi confronti?	9,2			
19	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	8,7			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
20	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei medici?	9,1			
21	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli psicologi??	9,2			
22	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli infermieri ed OSS?	9,0			
23	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei terapisti della riabilitazione?	9,3			
24	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli educatori del reparto?	9,2			
25	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli assistenti sociali?	8,8			
26	Qual' è la sua percezione rispetto alla comunicazione tra gli operatori?	8,9			
27	Qual' è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?	8,8			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
28	Qual' è la sua percezione rispetto alla motivazione al lavoro tra gli operatori?	8,9			
29	Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo sullo stato di salute, sulle cure e trattamenti prestati al bambino/ragazzo?	8,8			
30	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
31	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
32	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
33	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei terapisti della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
34	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>educatori</u> del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
35	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
36	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei medici nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
37	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli psicologi nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
38	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
39	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei <u>terapisti</u> della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
40	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli educatori del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
41	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli assistenti sociali nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
42	Durante questo ricovero vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,7			
43	Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,0			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
44	Come valuta la mensa dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	5,9			
45	Come valuta le aree gioco interne ed esterne dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,5			
46	Come valuta gli ambienti ricreativi dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,1			
47	Come valuta il luogo di preghiera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,6			
48	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?	8,8			
49	Ritiene importante che durante il ricovero vengano organizzati momenti ricreativi a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		96,4%	3,6%	0,0%
50	Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?		96,4%	3,6%	0,0%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
53	Secondo lei, in questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?		85,7%	7,1%	7,1%
56	Quanto, complessivamente, questa esperienza vi fa vivere questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" come un luogo non solo di cura, ma anche di vita e di crescita?	8,0			
57	Il percorso di cura che si sta realizzando per il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		82,1%	10,9%	7,1%
60	Complessivamente, quanto vi sentite seguiti?	8,6			
62	Complessivamente, quanto vi sentite lasciati soli?	7,9			
64	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		39,3%	42,9%	17,9%

Risultati indagine di soddisfazione 2018 Utenti Minori IRCCS 5612 Molteni. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). **Compilatori n. 21**

1. Compilatore

(Genitore: 100,0%)

4. Settori di Servizio

(IRCCS – 5612 - Molteni: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?	7,5			
6	E' soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale dell'IRCCS E. Medea?	8,1			
7	Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità del bambino/ragazzo?	7,3			
8	Ritiene che il progetto di cura e riabilitazione che sta ricevendo si sta realizzando come previsto?	7,8			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
9	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione durante il ricovero?		19,0%	81,0%	0,0%
11	E' soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	8,9			
12	E' soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	8,3			
13	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto?	8,7			
14	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	8,5			
15	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	8,9			
16	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>infermieri</u> ed <u>OSS</u> nei suoi confronti?	9,1			
17	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti</u> nei suoi confronti?	8,8			
18	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>educatori del reparto</u> nei suoi confronti?	8,9			
19	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	8,8			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
20	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei medici?	8,3			
21	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli psicologi??	8,9			
22	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli infermieri ed OSS?	9,1			
23	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei terapisti della riabilitazione?	8,9			
24	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli educatori del reparto?	8,8			
25	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli assistenti sociali?	8,7			
26	Qual' è la sua percezione rispetto alla comunicazione tra gli operatori?	8,5			
27	Qual' è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?	8,6			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
28	Qual' è la sua percezione rispetto alla motivazione al lavoro tra gli operatori?	8,8			
29	Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo sullo stato di salute, sulle cure e trattamenti prestati al bambino/ragazzo?	7,9			
30	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
31	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
32	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
33	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei terapisti della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
34	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>educatori</u> del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
35	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
36	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei medici nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
37	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli psicologi nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
38	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
39	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei <u>terapisti</u> della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
40	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli educatori del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
41	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli assistenti sociali nei confronti del bambino/ragazzo?	7,3			
42	Durante questo ricovero vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	8,2			
43	Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,0			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
44	Come valuta la mensa dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,0			
45	Come valuta le aree gioco interne ed esterne dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,0			
46	Come valuta gli ambienti ricreativi dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,5			
47	Come valuta il luogo di preghiera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,5			
48	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?	8,6			
49	Ritiene importante che durante il ricovero vengano organizzati momenti ricreativi a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		95,2%	4,8%	0,0%
50	Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?		95,2%	4,8%	0,0%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
53	Secondo lei, in questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?		61,9%	28,6%	9,5%
56	Quanto, complessivamente, questa esperienza vi fa vivere questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" come un luogo non solo di cura, ma anche di vita e di crescita?	8,6			
57	Il percorso di cura che si sta realizzando per il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		61,9%	19,0%	19,0%
60	Complessivamente, quanto vi sentite seguiti?	7,9			
62	Complessivamente, quanto vi sentite lasciati soli?	6,8			
64	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		47,6%	42,9%	9,5%

Risultati indagine di soddisfazione 2018 Utenti Minori IRCCS 5613 Strazzer. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). **Compilatori n. 19**

1. Compilatore	(Genitore: 84,0%)	(Altro: 16,0%)
----------------	-------------------	----------------

4. Settori di Servizio	(IRCCS – 5613 – Strazzer: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	E' soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale dell'IRCCS E. Medea?	8,4			
7	Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità del bambino/ragazzo?	7,8			
8	Ritiene che il progetto di cura e riabilitazione che sta ricevendo si sta realizzando come previsto?	8,1			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
9	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione durante il ricovero?		21,1%	71,7%	5,3%
11	E' soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	8,6			
12	E' soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	8,6			
13	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto?	7,9			
14	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	8,9			
15	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	9,0			
16	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>infermieri</u> ed <u>OSS</u> nei suoi confronti?	8,9			
17	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti</u> nei suoi confronti?	9,2			
18	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>educatori del reparto</u> nei suoi confronti?	9,2			
19	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	8,9			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
20	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei medici?	9,0			
21	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli psicologi??	9,0			
22	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli infermieri ed OSS?	8,9			
23	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei terapisti della riabilitazione?	9,2			
24	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli educatori del reparto?	9,3			
25	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli assistenti sociali?	8,7			
26	Qual' è la sua percezione rispetto alla comunicazione tra gli operatori?	8,0			
27	Qual' è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?	7,8			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
28	Qual' è la sua percezione rispetto alla motivazione al lavoro tra gli operatori?	8,2			
29	Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo sullo stato di salute, sulle cure e trattamenti prestati al bambino/ragazzo?	8,2			
30	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
31	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
32	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
33	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei terapisti della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
34	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>educatori</u> del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
35	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
36	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei medici nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			
37	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli psicologi nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
38	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
39	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei <u>terapisti</u> della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
40	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli educatori del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
41	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli assistenti sociali nei confronti del bambino/ragazzo?	8,8			
42	Durante questo ricovero vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	6,8			
43	Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	6,9			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
44	Come valuta la mensa dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	5,1			
45	Come valuta le aree gioco interne ed esterne dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,5			
46	Come valuta gli ambienti ricreativi dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	6,6			
47	Come valuta il luogo di preghiera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,9			
48	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?	7,4			
49	Ritiene importante che durante il ricovero vengano organizzati momenti ricreativi a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		94,7%	5,3%	0,0%
50	Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?		84,2%	15,8%	0,0%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
53	Secondo lei, in questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?		78,9%	10,5%	10,5%
56	Quanto, complessivamente, questa esperienza vi fa vivere questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" come un luogo non solo di cura, ma anche di vita e di crescita?	7,8			
57	Il percorso di cura che si sta realizzando per il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		78,9%	5,3%	15,8%
60	Complessivamente, quanto vi sentite seguiti?	8,4			
62	Complessivamente, quanto vi sentite lasciati soli?	6,9			
64	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		31,6%	42,1%	26,3%

Risultati indagine di soddisfazione 2018 Utenti Minori IRCCS 5614 Piccinini. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). **Compilatori n. 15**

1. Compilatore	(Genitore: 93,0%)	(Non Risponde: 7,0%)
----------------	-------------------	----------------------

4. Settori di Servizio	(IRCCS – 5614 – Piccinini: 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	E' soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale dell'IRCCS E. Medea?	9,1			
7	Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità del bambino/ragazzo?	8,5			
8	Ritiene che il progetto di cura e riabilitazione che sta ricevendo si sta realizzando come previsto?	8,4			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
9	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione durante il ricovero?		13,3%	86,7%	0,0%
11	E' soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	9,1			
12	E' soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	8,6			
13	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto?	9,2			
14	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	9,4			
15	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	9,4			
16	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>infermieri</u> ed <u>OSS</u> nei suoi confronti?	9,6			
17	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti</u> nei suoi confronti?	9,5			
18	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>educatori del reparto</u> nei suoi confronti?	9,3			
19	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	9,2			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
20	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei medici?	9,3			
21	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli psicologi??	9,3			
22	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli infermieri ed OSS?	9,5			
23	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei terapisti della riabilitazione?	9,3			
24	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli educatori del reparto?	9,3			
25	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli assistenti sociali?	9,1			
26	Qual' è la sua percezione rispetto alla comunicazione tra gli operatori?	8,9			
27	Qual' è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?	8,7			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
28	Qual' è la sua percezione rispetto alla motivazione al lavoro tra gli operatori?	9,1			
29	Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo sullo stato di salute, sulle cure e trattamenti prestati al bambino/ragazzo?	9,3			
30	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
31	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
32	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
33	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei terapisti della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
34	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>educatori</u> del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
35	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,9			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
36	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei medici nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
37	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli psicologi nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
38	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
39	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei <u>terapisti</u> della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
40	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli educatori del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
41	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli assistenti sociali nei confronti del bambino/ragazzo?	8,8			
42	Durante questo ricovero vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,4			
43	Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,1			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
44	Come valuta la mensa dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,2			
45	Come valuta le aree gioco interne ed esterne dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,4			
46	Come valuta gli ambienti ricreativi dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,6			
47	Come valuta il luogo di preghiera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,6			
48	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?	7,5			
49	Ritiene importante che durante il ricovero vengano organizzati momenti ricreativi a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		83,3%	0,0%	6,7%
50	Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?		86,7%	13,3%	0,0%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
53	Secondo lei, in questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?		80,0%	13,3%	6,7%
56	Quanto, complessivamente, questa esperienza vi fa vivere questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" come un luogo non solo di cura, ma anche di vita e di crescita?	8,6			
57	Il percorso di cura che si sta realizzando per il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		66,7%	20,0%	13,3%
60	Complessivamente, quanto vi sentite seguiti?	9,1			
62	Complessivamente, quanto vi sentite lasciati soli?	6,0			
64	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		33,3%	40,0%	26,7%

Risultati indagine di soddisfazione 2018 Utenti Minori IRCCS 5615 Poggi. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). **Compilatori n. 2**

1. Compilatore

(Genitore: 100,0%)

4. Settori di Servizio

(IRCCS – 5615 - Poggi: 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?	5,5			
6	E' soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale dell'IRCCS E. Medea?	7,5			
7	Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità del bambino/ragazzo?	3,5			
8	Ritiene che il progetto di cura e riabilitazione che sta ricevendo si sta realizzando come previsto?	7,5			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
9	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione durante il ricovero?		0,0%	100,0%	0,0%
11	E' soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	7,0			
12	E' soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	7,5			
13	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto?	8,5			
14	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	9,0			
15	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	8,0			
16	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>infermieri</u> ed <u>OSS</u> nei suoi confronti?	8,5			
17	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti</u> nei suoi confronti?	9,0			
18	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>educatori del reparto</u> nei suoi confronti?	8,0			
19	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	7,0			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
20	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei medici?	9,0			
21	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli psicologi??	8,5			
22	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli infermieri ed OSS?	8,5			
23	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte dei terapisti della riabilitazione?	9,0			
24	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli educatori del reparto?	8,5			
25	E' soddisfatto del livello di ascolto da parte degli assistenti sociali?	7,0			
26	Qual' è la sua percezione rispetto alla comunicazione tra gli operatori?	8,5			
27	Qual' è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?	8,5			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
28	Qual' è la sua percezione rispetto alla motivazione al lavoro tra gli operatori?	6,5			
29	Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo sullo stato di salute, sulle cure e trattamenti prestati al bambino/ragazzo?	9,0			
30	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
31	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,0			
32	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
33	E' soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei terapisti della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	8,0			
34	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>educatori</u> del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	8,5			
35	È soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	7,5			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
36	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei medici nei confronti del bambino/ragazzo?	8,0			
37	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli psicologi nei confronti del bambino/ragazzo?	8,5			
38	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli infermieri e OSS nei confronti del bambino/ragazzo?	8,5			
39	È soddisfatto dell'ascolto da parte dei <u>terapisti</u> della riabilitazione nei confronti del bambino/ragazzo?	8,5			
40	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli educatori del reparto nei confronti del bambino/ragazzo?	8,5			
41	È soddisfatto dell'ascolto da parte degli assistenti sociali nei confronti del bambino/ragazzo?	7,0			
42	Durante questo ricovero vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,5			
43	Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	5,5			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
44	Come valuta la mensa dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	4,0			
45	Come valuta le aree gioco interne ed esterne dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,0			
46	Come valuta gli ambienti ricreativi dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	7,5			
47	Come valuta il luogo di preghiera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?	8,5			
48	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?	6,5			
49	Ritiene importante che durante il ricovero vengano organizzati momenti ricreativi a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		100,0%	0,0%	0,0%
50	Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?		100,0%	0,0%	0,0%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
53	Secondo lei, in questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?		50,0%	50,0%	0,0%
56	Quanto, complessivamente, questa esperienza vi fa vivere questo Ospedale dell'IRCCS "E. Medea" come un luogo non solo di cura, ma anche di vita e di crescita?	6,5			
57	Il percorso di cura che si sta realizzando per il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		50,0%	50,0%	0,0%
60	Complessivamente, quanto vi sentite seguiti?	8,0			
62	Complessivamente, quanto vi sentite lasciati soli?	9,5			
64	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		50,0%	50,0%	0,0%

Risultati indagine di soddisfazione Utenti IRCCS Adulti 5616 D'Angelo. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 17

1. Compilatore	(Utente: 58,8%)	(Genitore: 29,4%)
4. Settori di Servizio	(IRCCS Adulti 5616 – D'Angelo: 100,0%)	
Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del nostro Centro? <i>(Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte)</i>	(Altri Ospedali: 45,0%)	(Conoscenti: 35,0%)

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	8,7			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?	9,3			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la sua qualità di vita?	9,3			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	9,3			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		5,9%	88,2%	5,9%
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	9,3			
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	9,2			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	9,3			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	9,4			
16	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti della riabilitazione ed educatori</u> nei suoi confronti?	9,7			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	8,6			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>altri operatori</u> nei suoi confronti?	9,1			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?	9,0			
20	In questo progetto si sente accompagnato e aiutato a conoscere le risorse ed i servizi del suo territorio?	7,7			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
21	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort della Centro?	8,6			
22	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?	7,6			
23	Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo? (solo se previsto)	5,8			
24	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		76,5%	23,5%	0,0%
27	Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		70,6%	17,6%	11,8%
29	Complessivamente, quanto si sente accolto e seguito dai nostri servizi?	9,1			
31	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		76,5%	11,8%	11,8%