

Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction

Questionario DO M 005

Utenti Ambulatoriali Minori Compilatori n. 76

Utenti Diurni Compilatori n. 62

Utenti SRTRM Compilatori n. 13

Questionario DO M 007

Utenti Ambulatoriali Adulti Compilatori n.26

Anno 2018

Sede di Bosisio Parini

*«... 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 Utenti Minori - Ambulatorio. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 76

1. Compilatore	(Genitore: 94,7%)	(Altro: 5,3%)			
4. Settori di Servizio	(Ambulatorio): (100,0%)				
Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del nostro Centro? <i>(Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte)</i>	(Medico di base: 33,3%)	(Conoscenti 27,5%)			
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	8,4			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?	9,1			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del ragazzo?	8,8			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	8,8			
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		5,3%	92,1%	2,6%

	DOMANDE	MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
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 medici nei suoi confronti?	9,4			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli psicologi 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?	9,6			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	9,0			
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?	9,1			
20	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,5			
21	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
22	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti della riabilitazione ed educatori</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,6			
23	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			
24	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>altro personale</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
25	Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei?		92,1%	1,3%	6,6%
27	In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,6			
28	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?	9,2			
29	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?	9,3			
30	Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo?	7,4			
31	Ritiene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		75,0%	7,9%	17,1%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
33	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		34,2%	57,9%	7,9%
36	Il percorso di cura che l'utente sta realizzando il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		52,6%	15,8%	31,6%
38	Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?	9,1			
40	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		51,3%	30,3%	18,4%

Risultati indagine di soddisfazione Utenti Minori - Diurni. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 62

1. Compilatore		(Genitore: 100,0%)			
4. Settori di Servizio		(Diurni: 100,0%)			
Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del nostro Centro? (<i>Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte</i>)		(Conoscenti: 24,3%)		(Medico di base: 21,6%)	
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	8,8			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?	8,9			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del ragazzo?	8,8			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	8,7			
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		3,2%	93,5%	3,2%

	DOMANDE	MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	9,2			
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	9,1			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei medici nei suoi confronti?	9,2			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli psicologi nei suoi confronti?	9,2			
16	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti della riabilitazione ed educatori</u> nei suoi confronti?	9,3			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	9,3			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>altri operatori</u> nei suoi confronti?	9,2			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?	9,0			
20	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,2			
21	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,1			

	DOMANDE	MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
22	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti della riabilitazione ed educatori</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,4			
23	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
24	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>altro personale</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	9,3			
25	Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei?		88,7%	4,8%	6,5%
27	In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	7,9			
28	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?	9,2			
29	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?	9,3			
30	Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo?	8,9			
31	Ritiene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		98,4%	0,0%	1,6%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
33	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		32,3%	53,2%	14,5%
36	Il percorso di cura che l'utente sta realizzando il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		72,6%	12,9%	14,5%
38	Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?	9,1			
40	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		51,6%	41,9%	6,5%

Risultati indagine di soddisfazione Utenti Minori - SRTRM. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 13

1. Compilatore	(Genitore: 92,3%)	(Altro: 7,7%)			
4. Settori di Servizio	(SRTRM: 100,0%)				
Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del nostro Centro? <i>(Si indicano i due ambiti che hanno avuto maggiori scelte)</i>	(Conoscenti: 46,2%)	(Servizi Territoriali: 23,1%)			
6	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?	7,1			
7	Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?	8,3			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del ragazzo?	7,6			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	7,7			
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		15,4%	84,6%	0,0%

	DOMANDE	MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	7,4			
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	7,5			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei medici nei suoi confronti?	8,5			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli psicologi nei suoi confronti?	8,2			
16	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti della riabilitazione ed educatori</u> nei suoi confronti?	8,0			
17	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei suoi confronti?	7,5			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>altri operatori</u> nei suoi confronti?	7,5			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?	7,7			
20	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,8			
21	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,5			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
22	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>terapisti della riabilitazione ed educatori</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	8,2			
23	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>assistenti sociali</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	7,1			
24	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>altro personale</u> nei confronti del bambino/ragazzo?	7,5			
25	Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei?		100,0%	0,0%	0,0%
27	In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?	6,3			
28	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?	8,2			
29	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?	8,7			
30	Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo?	7,8			
31	Ritiene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, celebrazioni, ecc.)		92,3%	7,7%	0,0%

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
33	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		30,8%	69,2%	0,0%
36	Il percorso di cura che l'utente sta realizzando il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		84,6%	15,4%	0,0%
38	Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?	8,1			
40	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		53,8%	15,4%	30,8%

Risultati indagine di soddisfazione Utenti Adulti Ambulatorio. Misurazione utilizzata: scala con sequenza numerica, da 1 (corrisponde a per niente soddisfatto) a 10 (corrisponde a molto soddisfatto). Compilatori n. 26

1. Compilatore	(Utente: 96,1%)	(Non risponde: 3,8%)
4. Settori di Servizio	(Ambulatorio: 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: 21,4%)	(Conoscenti: 17,9%)

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?	9,4			
8	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la sua qualità di vita?	7,8			
9	Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?	8,8			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
10	Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?		3,8%	96,2%	0,0%
12	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?	9,5			
13	Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?	9,5			
14	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei <u>medici</u> nei suoi confronti?	9,4			
15	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli <u>psicologi</u> nei suoi confronti?	9,0			
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?	9,1			
18	Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di <u>altri operatori</u> nei suoi confronti?	9,0			
19	Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?	9,2			
20	In questo progetto si sente accompagnato e aiutato a conoscere le risorse ed i servizi del suo territorio?	7,1			

DOMANDE		MEDIA	SI	NO	NON RISPONDE
21	Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort della Centro?	9,2			
22	Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?	9,3			
23	Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo? (solo se previsto)	7,3			
24	Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?		26,9%	65,4%	7,7%
27	Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?		42,3%	30,8%	26,9%
29	Complessivamente, quanto si sente accolto e seguito dai nostri servizi?	9,1			
31	Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?		50,0%	34,6%	15,4%