



CENTRO CLINICO  
**Nemo**

**PRESENTAZIONE RISULTATI  
CUSTOMER SATISFACTION  
Milano**

**1<sup>^</sup> semestre 2022  
(3 Gennaio - 17 Agosto)**



## **Modifica del questionario di Customer Satisfaction**

**CRITICITÀ RILEVATE NEL PROCESSO DI  
RACCOLTA DALL'ANNO DI ATTIVAZIONE  
(2017) ALL'ANNO 2022**

- raccolta incompleta (non tutti i questionari vengono riconsegnati)
- questionari compilati a volte in maniera non completa
- lunghezza eccessiva del questionario e conseguente tendenza a non compilarlo in ogni sua parte

**MODIFICA DEL QUESTIONARIO A  
PARTIRE DAL 1 GENNAIO 2023, CON  
FASE PILOTA OTT-DIC 2022**

- somministrazione questionario online, tramite tablet, SMS o whatsapp con creazione ed attivazione di un link dedicato
- sopperire al campione poco significativo e incentivare ad una maggiore adesione
- elaborazione dati automatizzata

# IL CAMPIONE

## Gennaio - Agosto 2022

N° atteso (AD+DO) = 921

N° atteso AD = 776

N° atteso DO = 145

M = 117 F = 89 N.D. = 16 Età media= 51

(MIN 4 – MAX 84)

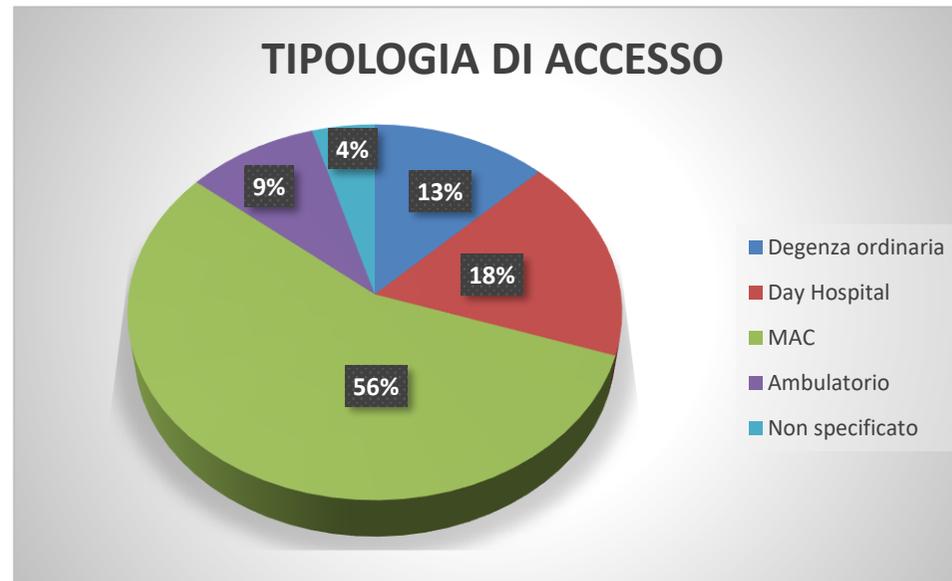
N° campione (AD+DO) = 222

**REDEMPTION = (24%)** ⚠

N° AD = 184 (24%)

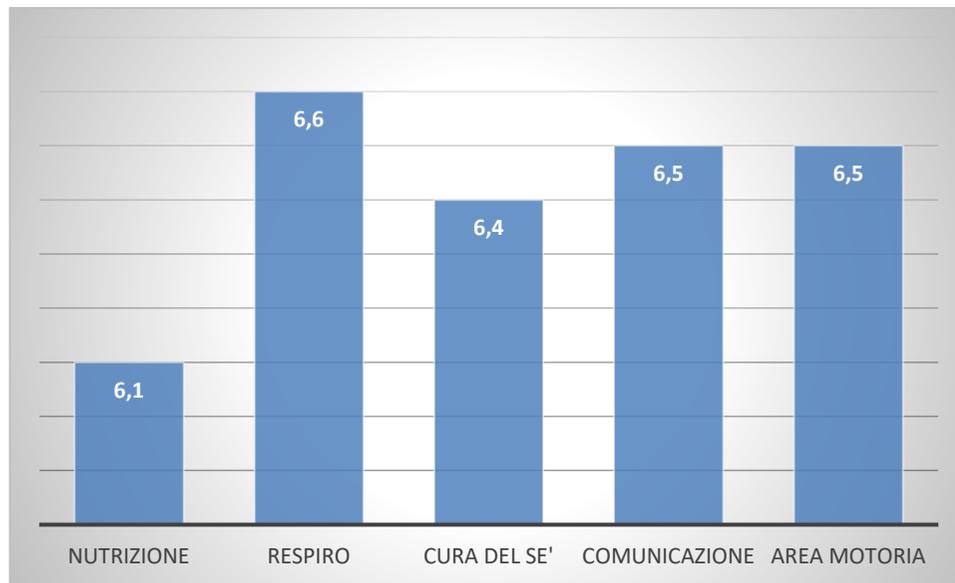
N° DO = 28 (19%)

N° ND = 10



# Qualità percepita

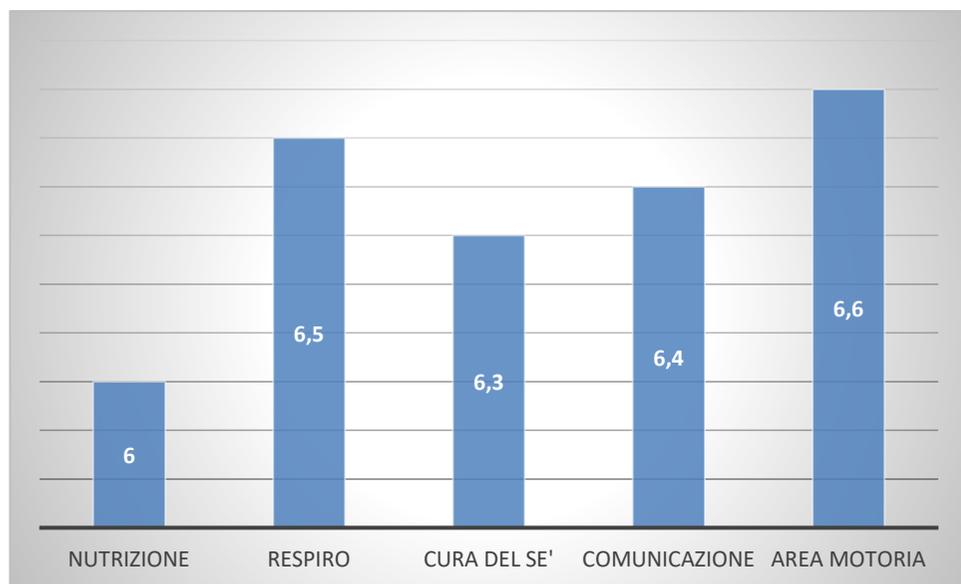
(Scala Likert 1-7)



Item	Area diurna	Ricovero
Nutrizione	6,1	5,9
Respiro	6,6	6,4
Cura del sé	6,5	6,1
Comunicazione	6,5	6,3
Area motoria	6,6	6,4

# Percezione del tempo dedicato al paziente

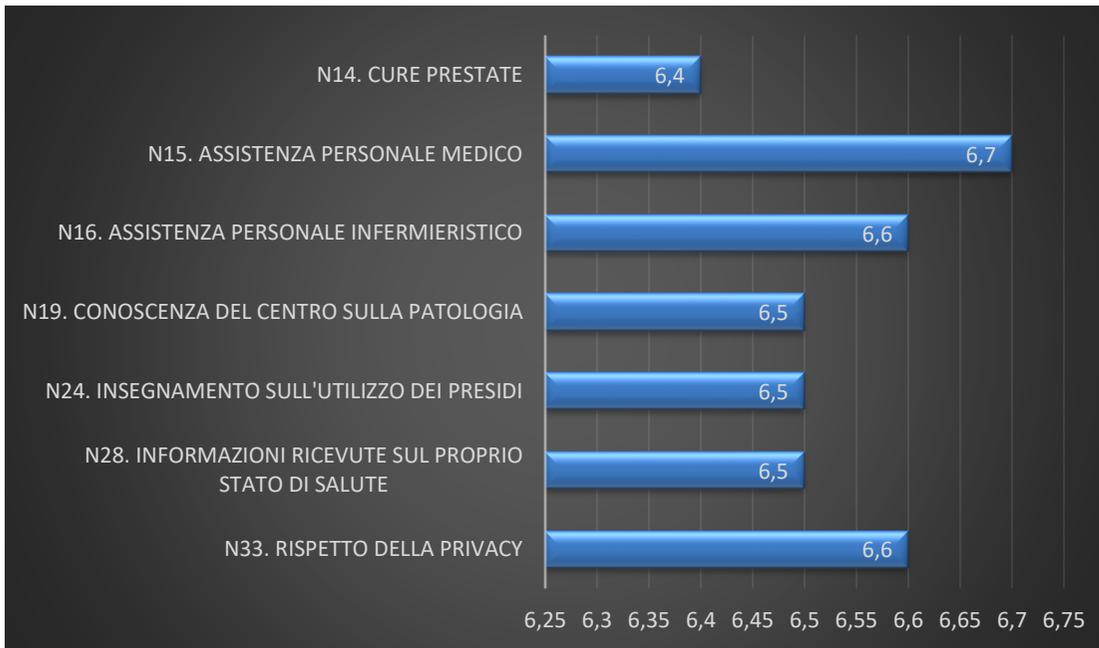
(Scala Likert 1-7)



Item	Area diurna	Ricovero
Nutrizione	6,0	5,7
Respiro	6,5	6,2
Cura del sé	6,4	6,0
Comunicazione	6,5	6,2
Area motoria	6,7	6,2

# Area Clinica

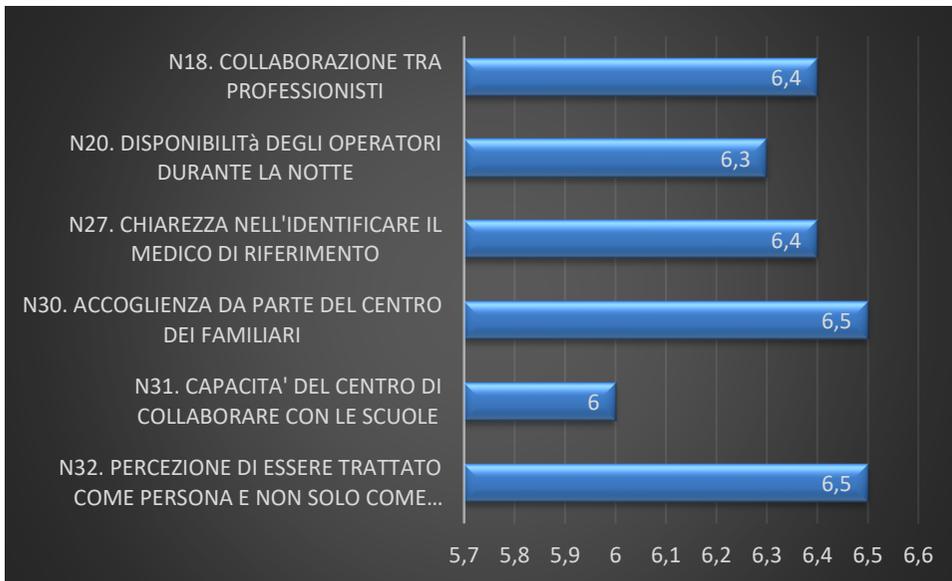
(Scala Likert 1-7)



Item	Area diurna	Ricovero
Cure prestate	6,4	6,4
Assistenza personale medico	6,7	6,6
Assistenza personale infermieristico	6,7	6,5
Conoscenza del centro sulla patologia	6,6	6,4
Insegnamento sull'utilizzo dei presidi	6,6	6,5
Informazioni sullo stato di salute	6,5	6,3
Rispetto della privacy	6,7	6,3

# La cura secondo il modello NeMO

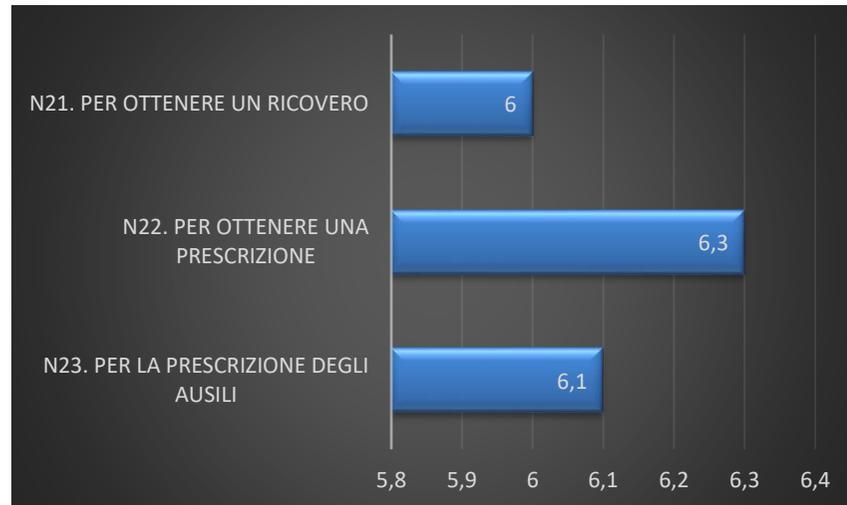
(Scala Likert 1-7)



Item	Area diurna	Ricovero
Collaborazione tra professionisti	6,5	6,5
Disponibilità nelle ore notturne	6,5	6,5
Chiarezza nell'identificare il medico di riferimento	6,5	6,5
Accoglienza dei familiari	6,5	6,3
Capacità di collaborare con le scuole	6,0	6,5
Percezione di essere trattato come persona	6,5	6,6

# Tempi di attesa

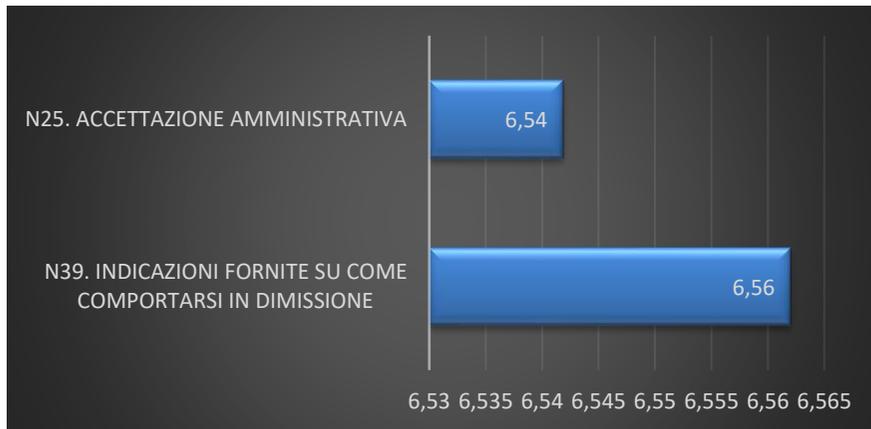
(Scala Likert 1-7)



Item	Area diurna	Ricovero
Attesa ausili	6,0	6,2
Attesa prescrizione	6,3	6,2
Attesa ricovero	6,2	5,4

# Servizio di accettazione ed aspetti organizzativi

*(Scala Likert 1-7)*



Item	Area diurna	Ricovero
Indicazioni in fase di dimissione	6,6	6,3
Accettazione amministrativa	6,6	6,4

# Accoglienza ed aspetti alberghieri

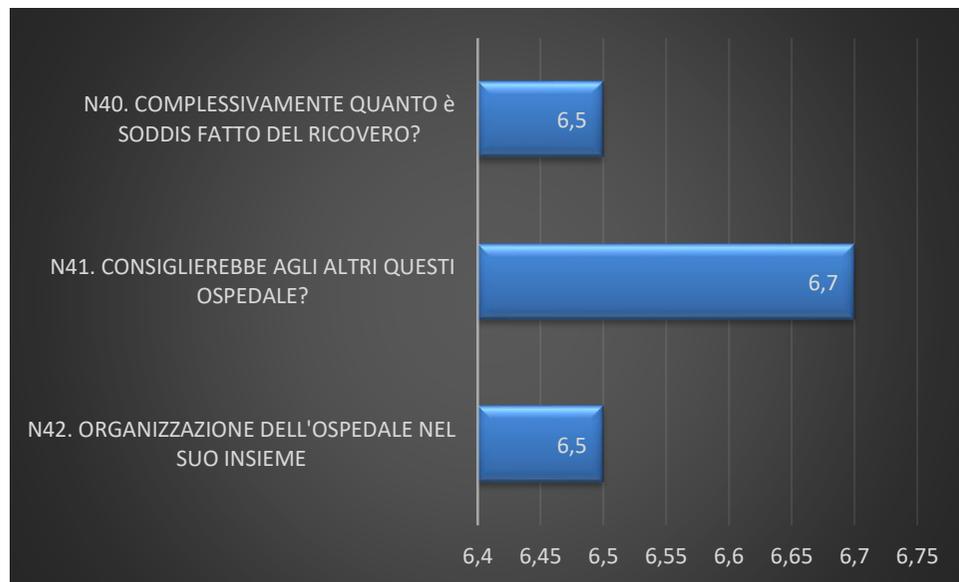
(Scala Likert 1-7)



Item	Area diurna	Ricovero
Accoglienza	6,4	6,0
Stanza dedicate al tempo libero	6,4	5,9
Pulizia degli spazi	6,7	6,5
Qualità e coerenza dei pasti offerti	6	5,6
Aspetti strutturali ed alberghieri	6,5	6,3
Accessibilità degli spazi	6,5	6,5

## Item complessivi (ATS)

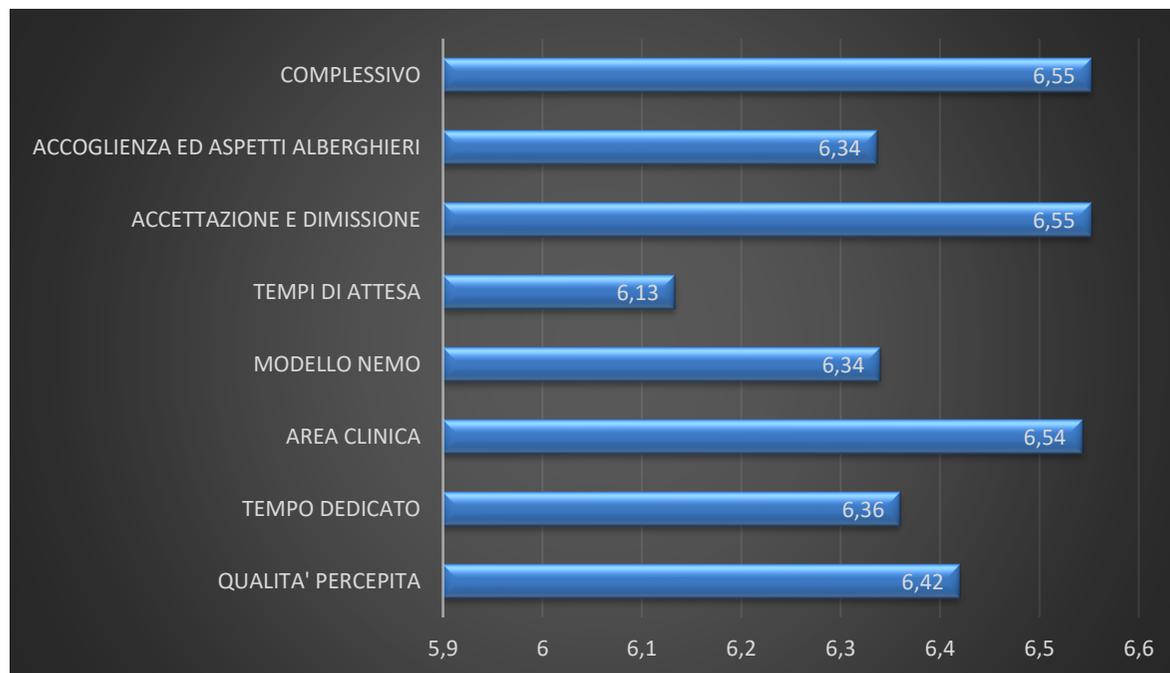
*(Scala Likert 1-7)*



Item	Area diurna	Ricovero
Complessivamente quanto è soddisfatto del ricovero	6,5	6,3
Consiglierebbe agli altri questo ospedale	6,7	6,4
Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	6,6	6,2

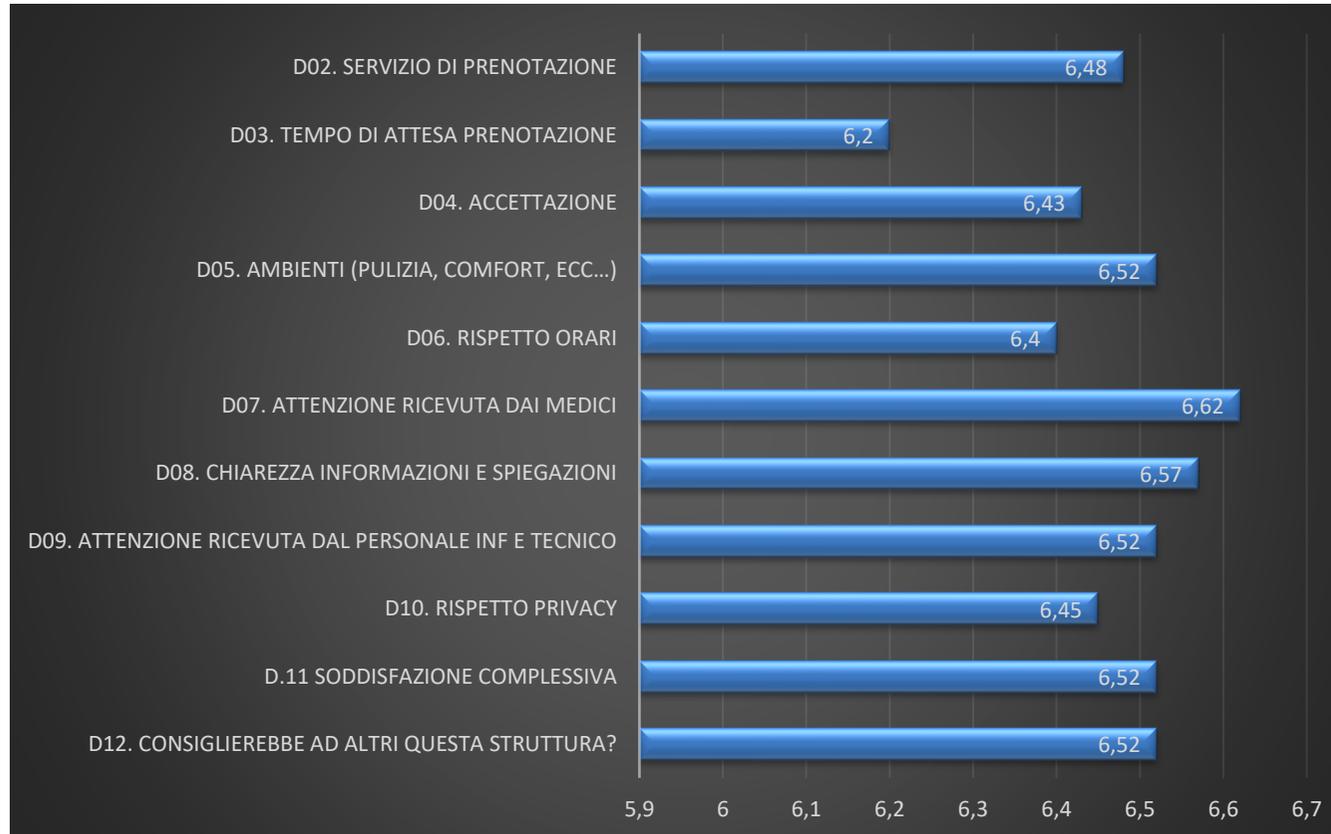
# Confronto tra le aree indagate

*(Scala Likert 1-7)*



# AREA AMBULATORIALE

*(Scala Likert 1-7)*



## Prospettive e criticità



Redemption in linea  
con l'anno scorso



- Traslazione del questionario in modalità online per creare uno strumento più facile nella compilazione
- GdL dedicato (S.Pozzi, E.Roma, P.Lamperti, MV. delli Carri, J.Casiraghi, A.Calori, P.Pellino)
- Valutazione post fase pilota e rivalutazione domande



- Questionario comprensione/chiarzza del questionario: vi siete trovati bene? Opzione Non applicabile è chiara?
- Capire come funziona e come organizzare la fase pilota
- Razionalizzare i punteggi e definire l'analisi
- Somministrazione: servono almeno 4 tablet (Covid?) oppure uso di email e gestione privacy
- Capire se far elaborare a referenti qualità delle sedi il questionario e in quale momento consegnarlo (DO e DH nessun problema, ambulatorio da valutare tempi e modi)