



Casa di Cura S. Maria Maddalena

INDAGINE GRADIMENTO 2023

ANALISI QUESTIONARI:



Analisi dei dati relativi ai questionari compilati nell'arco dell'anno 2023: periodo dal' 1° gennaio al 31 dicembre 2023.

I DATI

Uno sguardo in generale:

Da una prima analisi globale si rileva che il 95.78% delle persone che hanno risposto al questionario è rimasto soddisfatto del servizio offerto dalla Casa di Cura; il 96.28% tornerebbe nella struttura in caso di necessità. Rispetto all'anno 2022 la soddisfazione è diminuita di circa due punti percentuale. Entrambi gli item si mantengono ben sopra l'obiettivo del 90% anche per l'anno 2023.

	2021	2022	2023
Soddisfatti del servizio fornito	528 (97.60%)	509 (98.64%)	386 (95.78%)
Se avessero necessità, tornerebbero	531 (98.15%)	509 (98.64%)	388 (96.28%)

Il **Servizio di Accettazione** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Più della metà delle persone ha giudicato **ottima la chiarezza delle spiegazioni, la cortesia del personale e il rispetto della privacy**. Le percentuali più basse riguardano i tempi di attesa in accettazione e il tempo di attesa tra la prenotazione e la visita.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa tra la prenotazione e la visita	72 (37%)	101 (52%)	12 (6%)	9 (5%)
Tempo di attesa in accettazione	70 (36%)	105 (54%)	11 (6%)	8 (4%)
Chiarezza delle spiegazioni	103 (53%)	76 (39%)	10 (5%)	5 (3%)
Cortesia del Personale	123 (63%)	55 (28%)	9 (5%)	7 (4%)
Rispetto della Privacy	104 (54%)	73 (38%)	10 (5%)	7 (4%)

Il servizio **Ambulatori** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Più della metà delle persone ha giudicato **ottima l'assistenza infermieristica e medica e il rispetto della privacy**.

Le percentuali più basse riguardano i tempi di attesa e il comfort delle sale di attesa.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	62 (42%)	74 (51%)	6 (4%)	3 (2%)
Assistenza Infermieristica	82 (57%)	57 (40%)	3 (2%)	2 (1%)
Assistenza Medica	87 (60%)	50 (35%)	5 (3%)	2 (1%)
Tempo di attesa	46 (32%)	77 (53%)	13 (9%)	8 (6%)
Comfort delle sale di attesa	45 (31%)	77 (53%)	14 (10%)	8 (6%)
Rispetto della Privacy	65 (45%)	70 (49%)	6 (4%)	3 (2%)

Il servizio di **Call Center** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**, inoltre è stato giudicato **ottimo da più della metà delle persone nella cortesia dell'operatore**. Le criticità riguardano i tempi di attesa al telefono per prenotazioni e informazioni.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa al telefono prenotazioni/informazioni	47 (31%)	79 (53%)	20 (13%)	4 (3%)
Cortesia operatore	77 (51%)	64 (43%)	6 (4%)	3 (2%)

Chiarezza e accuratezza delle informazioni	71 (47%)	71 (47%)	5 (3%)	3 (2%)
---	-------------	-------------	-----------	-----------

Il servizio di **Comfort Alberghiero** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra *buono* e *ottimo*. Sono considerati **buoni** i **servizi commerciali e gli orari di visita**. Nonostante i servizi commerciali siano valutati come "buono" dal 57% dei questionari, risulta anche essere la voce con più valutazioni "scarso" (22%).

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Comfort Stanza	65 (47%)	67 (49%)	5 (4%)	1 (1%)
Pulizia Stanza	68 (49%)	53 (38%)	15 (11%)	2 (1%)
Servizi Commerciali	21 (15%)	79 (57%)	31 (22%)	7 (5%)
Vitto	42 (30%)	63 (46%)	26 (19%)	7 (5%)
Orari di visita	29 (21%)	71 (51%)	30 (22%)	8 (6%)

Il **reparto di Day Surgery** ha punteggi complessivamente compresi tra *buono* e *ottimo*, Sono stati giudicati con **ottimo** da più della metà delle persone, tutte le voci presenti nel questionario, rimanendo quindi invariato rispetto al 2022.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa per l'intervento	37 (57%)	26 (40%)	1 (2%)	1 (2%)
Accoglienza e informazioni	38 (58%)	25 (38%)	1 (2%)	1 (2%)
Assistenza Medica	41 (63%)	22 (34%)	1 (2%)	1 (2%)
Assistenza Infermieristica	47 (72%)	16 (25%)	0 (0%)	2 (3%)
Organizzazione del reparto	43 (66%)	18 (28%)	3 (5%)	1 (2%)
Rispetto della privacy	38 (58%)	24 (37%)	1 (2%)	2 (3%)

Il **reparto di Medicina del Dolore** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra *buono* e *ottimo*, con giudizio **ottimo** dato da più della metà delle persone, per tutte le voci presenti nel questionario, rimanendo quindi invariato rispetto al 2022.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	59 (75%)	20 (25%)	0 (0%)	0 (0%)

Assistenza Medica	63 (80%)	16 (20%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Infermieristica	58 (73%)	20 (25%)	1 (1%)	0 (0%)
Organizzazione del reparto	52 (66%)	25 (32%)	2 (3%)	0 (0%)
Rispetto della Privacy	56 (71%)	21 (27%)	2 (3%)	0 (0%)

Il **Punto di Primo Intervento** ha punteggi complessivi compresi tra **buono** e **ottimo**. Nello specifico è stato giudicato **ottimo** da più della metà delle persone il servizio di **accoglienza e informazioni, assistenza infermieristica, assistenza medica e tempo di attesa e rispetto della privacy**.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	66 (62%)	38 (36%)	1 (1%)	2 (2%)
Assistenza Infermieristica	84 (79%)	19 (18%)	1 (1%)	3 (3%)
Assistenza Medica	84 (79%)	20 (19%)	2 (2%)	1 (1%)
Tempo di attesa	59 (55%)	42 (39%)	3 (3%)	3 (3%)
Comfort della sala di attesa	44 (41%)	59 (55%)	1 (1%)	3 (3%)
Rispetto della Privacy	57 (53%)	46 (43%)	1 (1%)	3 (3%)

Il **Punto Prelievi** ha punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Sono state giudicate **ottime**, da più della metà delle persone, tutte le voci presenti nel questionario. Sempre nel giudizio ottimo, sono stati registrati miglioramenti nell'assistenza infermieristica e l'assistenza del personale del laboratorio analisi.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa tra l'accettazione e il prelievo	44 (54%)	36 (44%)	2 (2%)	0 (0%)
Accoglienza e informazioni	45 (55%)	35 (43%)	1 (1%)	1 (1%)
Assistenza Infermieristica	59 (72%)	22 (27%)	0 (0%)	1 (1%)
Assistenza del Personale del Laboratorio Analisi	49 (60%)	30 (37%)	2 (2%)	1 (1%)
Rispetto della Privacy	49 (60%)	32 (39%)	0 (0%)	1 (1%)

Il **reparto di Radiologia** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. È stato giudicato **ottimo** da più della metà delle persone l'accoglienza e informazioni, l'assistenza del personale tecnico e medico, l'assistenza medica, il tempo di attesa del referto e il rispetto della privacy.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	53 (56%)	37 (39%)	3 (3%)	1 (1%)
Assistenza Personale Tecnico	56 (60%)	31 (33%)	5 (5%)	2 (2%)
Assistenza Medica	57 (61%)	34 (36%)	2 (2%)	1 (1%)
Tempo di attesa	43 (46%)	45 (48%)	4 (4%)	2 (2%)
Tempo di attesa del referto	54 (57%)	37 (39%)	3 (3%)	0 (0%)
Rispetto della Privacy	50 (53%)	40 (43%)	3 (3%)	1 (1%)

Il **reparto di Chirurgia** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Sono state giudicate **ottime** da più della metà delle persone tutte le voci del questionario.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa per l'intervento	86 (65%)	39 (30%)	6 (5%)	1 (1%)
Accoglienza e informazioni	83 (63%)	44 (33%)	3 (2%)	2 (2%)
Assistenza Medica	91 (69%)	38 (29%)	2 (2%)	1 (1%)
Assistenza Infermieristica	94 (71%)	35 (27%)	2 (2%)	1 (1%)
Organizzazione del reparto	75 (57%)	49 (37%)	6 (5%)	2 (2%)
Rispetto della Privacy	81 (61%)	48 (36%)	2 (2%)	1 (1%)

Il **reparto di Medicina** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**, più della metà delle persone ha valutato **ottimi tutti i servizi del reparto.**

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	44 (70%)	18 (29%)	1 (2%)	0 (0%)
Assistenza Medica	56 (68%)	26 (32%)	1 (2%)	1 (2%)

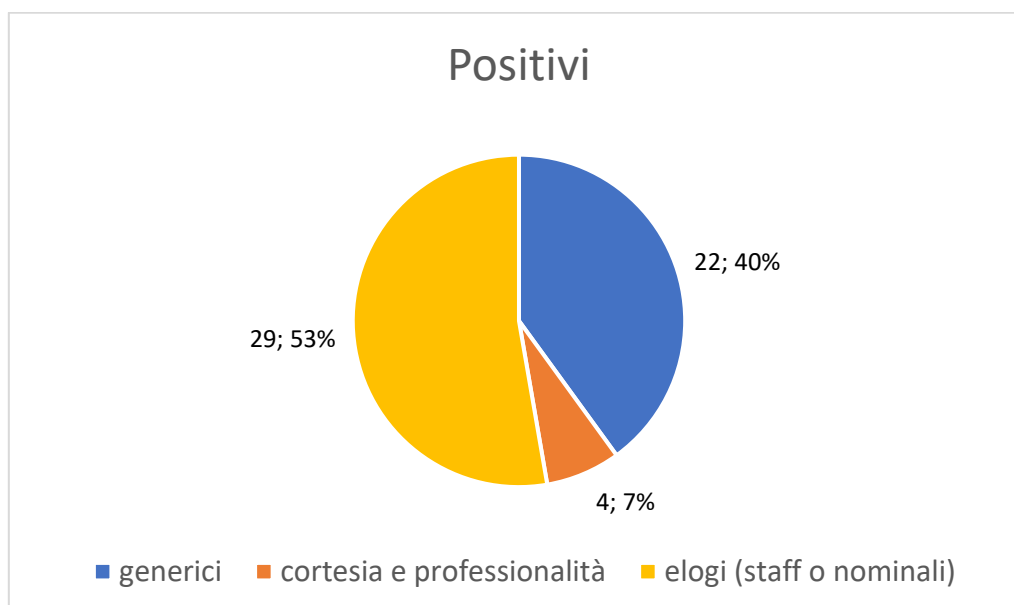
Assistenza Infermieristica	48 (76%)	14 (22%)	0 (0%)	1 (2%)
Organizzazione del reparto	43 (68%)	18 (29%)	0 (0%)	2 (3%)
Rispetto della Privacy	39 (62%)	22 (35%)	2 (3%)	0 (0%)

Il **reparto di Riabilitazione** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Più della metà delle persone ha valutato **ottimo tutte le voci**

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	65 (71%)	26 (28%)	1 (1%)	0 (0%)
Assistenza Medica	64 (74%)	26 (28%)	1 (1%)	1 (1%)
Assistenza Infermieristica	72 (78%)	20 (22%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Fisioterapisti	74 (80%)	17 (18%)	1 (1%)	0 (0%)
Organizzazione del reparto	58 (63%)	31 (34%)	2 (2%)	1 (1%)
Rispetto della Privacy	57 (62%)	35 (38%)	0 (0%)	0 (0%)

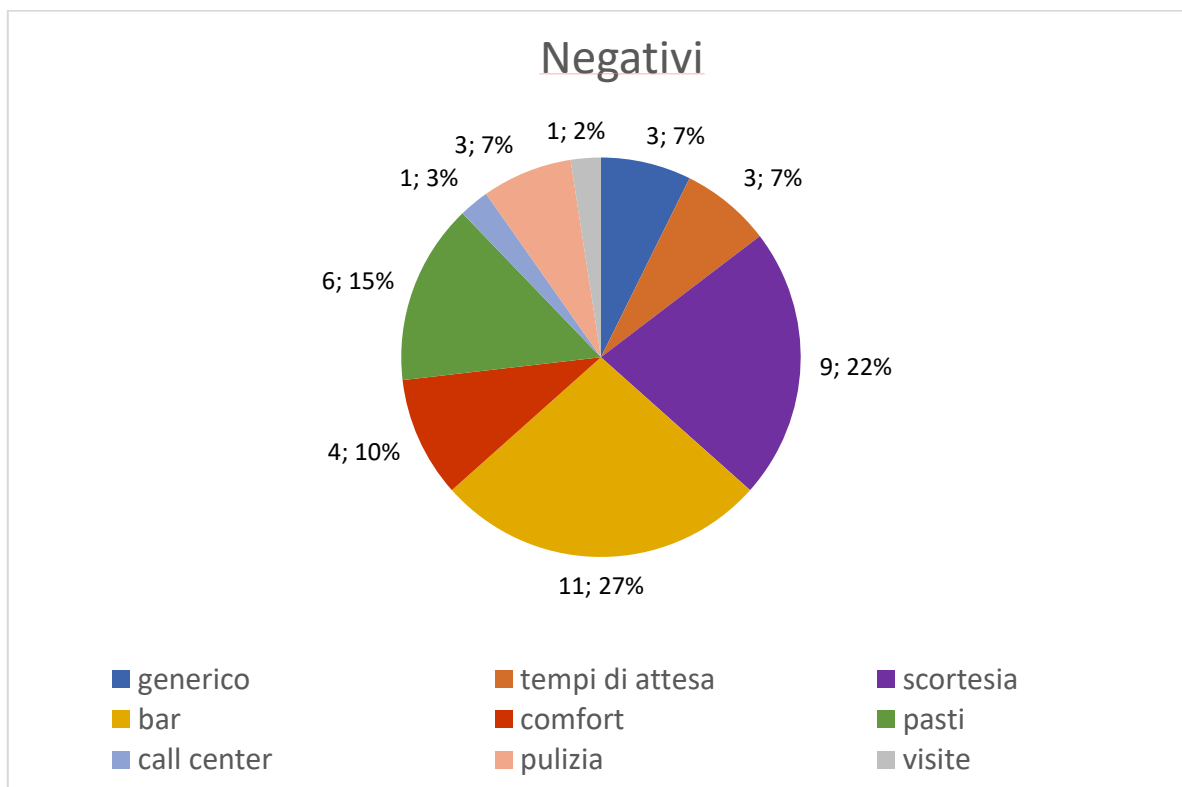
Analisi commenti e suggerimenti:

Commenti positivi e elogi totali risultano essere 55 di cui:
32 positivi generici (es. tutto bene), 4 cortesia e professionalità, e 19 elogi nominativi.



Commenti negativi totali risultano essere 36. Di cui:

3 tempi di attesa (ambulatori), 9 scortesia del personale, 11 bar, 4 comfort (tv, vitto, materassi), 6 pasti, 1 call center, 3 pulizia, 1 visite ambulatoriali.



Infine abbiamo ricevuto 54 **SUGGERIMENTI**, di cui:

- 12 per introduzione nuovi servizi (manualetto con esercizi fisioterapeutici per i giorni immediati post dimissione per interventi anca e ginocchio, più punti ristoro, messa alla domenica, pet therapy, servizio barbiere / parrucchiera e giornalaio, un distributore di bevande al piano)
- 14 per comfort;
- 8 per orari visite parenti (più flessibili e più estesi)
- 16 per miglioramenti; bar, colazioni per intolleranti al lattosio, pulizie bagni, messa, ritiro referto online più semplice, posticipare l'orario del pranzo.
- 3 per chiarezza informazioni;
- 2 per privacy; (una tenda tra un letto e l'altro, più privacy in accettazione)
- 1 più attenzione alle allergie;
- 6 per pasti;

Confronto Medie 2021/2022/2023:

ACCETTAZIONE:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente la voce "Tempi di attesa in accettazione" registra un lieve aumento. La cortesia del personale è sempre valutata come molto buona e ha il punteggio più alto.

ACCETTAZIONE	2021	2022	2023
Tempo di attesa tra la prenotazione e la visita	3.12	3.31	3.22
Tempo di attesa in accettazione	3.11	3.12	3.22
Chiarezza delle spiegazioni	3.38	3.50	3.43
Cortesia del Personale	3.50	3.65	3.52
Rispetto della Privacy	3.30	3.52	3.41

AMBULATORI:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto agli anni precedenti non ci sono state grandi variazioni. La media più alta riguarda l'assistenza sia infermieristica sia medica, mentre il punteggio più basso è registrato alla voce "Comfort delle sale di attesa"

AMBULATORI	2021	2022	2023
Accoglienza e informazioni	3.32	3.51	3.34
Assistenza Infermieristica	3.50	3.63	3.52
Assistenza Medica	3.50	3.65	3.54
Tempo di attesa	3.20	3.22	3.12
Comfort delle sale di attesa	3.13	3.25	3.10
Rispetto della Privacy	3.32	3.48	3.37

CALL CENTER:

La media dei punteggi per l'anno 2023 non rileva significative variazioni rispetto agli anni scorsi.

CALL CENTER	2021	2022	2023
Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni	2.89	3.12	3.13
Cortesia operatore	3.40	3.53	3.43
Chiarezza e accuratezza delle informazioni	3.32	3.51	3.41

COMFORT ALBERGHIERO:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente notiamo che, per il servizio di *Comfort Alberghiero*, si rileva un lieve decremento a tutte le voci.

COMFORT ALBERGHIERO	2021	2022	2023
Comfort Stanza	3.22	3.52	3.42
Pulizia Stanza	3.07	3.40	3.36
Servizi Commerciali	2.91	3.02	2.83
Vitto	2.87	3.14	3.01
Orari di visita	3.01	3.06	2.88

DAY SURGERY:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che per il reparto di *Day Surgery* i punteggi sono molto alti e nei tre anni comparati non hanno subito valide variazioni.

DAY SURGERY	2021	2022	2023
Tempo di attesa per l'intervento	3.51	3.54	3.52
Accoglienza e informazioni	3.55	3.63	3.54
Assistenza Medica	3.57	3.67	3.58
Assistenza Infermieristica	3.58	3.72	3.66
Organizzazione del reparto	3.49	3.61	3.58
Rispetto della privacy	3.51	3.53	3.51

MEDICINA DEL DOLORE:

Osservando i punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il reparto di *Medicina del dolore*, i punteggi non hanno subito valide variazioni.

MEDICINA DEL DOLORE	2021	2022	2023
Accoglienza e informazioni	3.62	3.76	3.75
Assistenza Medica	3.62	3.79	3.80
Assistenza Infermieristica	3.73	3.81	3.72
Organizzazione del reparto	3.53	3.70	3.63
Rispetto della Privacy	3.62	3.69	3.68

PUNTO DI PRIMO INTERVENTO:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Punto di Primo Intervento*, i punteggi non hanno subito valide variazioni.

PUNTO DI PRIMO INTERVENTO	2021	2022	2023
Accoglienza e informazioni	3.36	3.60	3.57
Assistenza Infermieristica	3.60	3.72	3.72
Assistenza Medica	3.55	3.74	3.75
Tempo di attesa	3.28	3.43	3.47
Comfort della sala di attesa	3.14	3.40	3.35
Rispetto della Privacy	3.34	3.50	3.47

PUNTO PRELIEVI:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Punto Prelievi*, i punteggi non hanno subito valide variazioni.

PUNTO PRELIEVI	2021	2022	2023
Tempo di attesa tra l'accettazione e il prelievo	3.36	3.54	3.51
Accoglienza e informazioni	3.47	3.54	3.51
Assistenza Infermieristica	3.52	3.67	3.70
Assistenza del Personale del Laboratorio Analisi	3.41	3.58	3.55
Rispetto della Privacy	3.43	3.61	3.57

RADIOLOGIA:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo, per il reparto di *Radiologia*, diminuzioni nelle valutazioni. Non si rilevano variazioni significative.

RADIOLOGIA	2021	2022	2023
Accoglienza e informazioni	3.51	3.59	3.51
Assistenza Personale Tecnico	3.59	3.66	3.55
Assistenza Medica	3.58	3.62	3.60
Tempo di attesa	3.34	3.55	3.37
Tempo di attesa del referto	3.51	3.56	3.54
Rispetto della Privacy	3.46	3.61	3.48

REPARTO DI CHIRURGIA:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Reparto di Chirurgia*, non sono state registrate variazioni significative, ad eccezione della voce "*Organizzazione del reparto*", che diventa la voce con la valutazione più bassa.

REPARTO DI CHIRURGIA	2021	2022	2023
Tempo di attesa per l'intervento	3.41	3.57	3.59
Accoglienza e informazioni	3.49	3.64	3.58
Assistenza Medica	3.61	3.70	3.66
Assistenza Infermieristica	3.64	3.76	3.68
Organizzazione del reparto	3.49	3.66	3.49
Rispetto della Privacy	3.41	3.64	3.58

REPARTO DI MEDICINA:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Reparto di Medicina*, non sono state registrate variazioni significative

REPARTO DI MEDICINA	2021	2022	2023
Accoglienza e informazioni	3.51	3.61	3.68
Assistenza Medica	3.51	3.68	3.67
Assistenza Infermieristica	3.63	3.76	3.73
Organizzazione del reparto	3.37	3.66	3.62
Rispetto della Privacy	3.40	3.61	3.59

REPARTO DI RIABILITAZIONE:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2023 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il *Reparto di Riabilitazione*, non sono state registrate variazioni significative.

REPARTO DI RIABILITAZIONE	2021	2022	2023
Accoglienza e informazioni	3.66	3.74	3.70
Assistenza Medica	3.69	3.74	3.66
Assistenza Infermieristica	3.65	3.73	3.78
Assistenza Fisioterapisti	3.72	3.75	3.79
Organizzazione del reparto	3.51	3.73	3.59
Rispetto della Privacy	3.49	3.63	3.62

Osservazioni conclusive:

Dando uno sguardo generale alle medie e ai punteggi delle singole aree possiamo osservare che l'andamento dei punteggi non ha avuto significative variazioni, la **maggior soddisfazione** riguarda:

- Cortesia personale – *Accettazione*;
- Assistenza infermieristica – *Ambulatori, Day Surgery, Medicina del Dolore, Punto Primo Intervento, Punto Prelievi, Chirurgia, Medicina e Riabilitazione*;
- Assistenza medica - *Ambulatori, Day Surgery, Medicina del Dolore, Punto Primo Intervento, Radiologia, Chirurgia, Medicina e Riabilitazione*;
- Assistenza Fisioterapisti – *Riabilitazione*;
- Organizzazione del reparto – *Day Surgery, Medicina del Dolore e Medicina*;
- Accoglienza e informazioni – *Medicina del Dolore, Punto Primo Intervento e Medicina*;
- Rispetto della privacy – *Medicina del Dolore e Riabilitazione*.

Osservando gli **aspetti critici** dei punteggi risultano essere:

- Tempi di attesa tra la prenotazione e la visita e Tempi di attesa in accettazione – *Accettazione*;
- Tempo di attesa – *Ambulatori*;
- Comfort delle sale di attesa – *Ambulatori e Punto Primo Intervento*;
- Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni – *Call Center*;
- Servizi Commerciali, Vitto e Orari di visita – *Comfort Alberghiero*.

I **commenti positivi** riguardano la *cortesia e la professionalità ed elogi allo staff o nominali*, quelli **negativi** il *servizio bar, la scortesia, l'organizzazione e i pasti*.

I **suggerimenti** riguardano principalmente l'introduzione di nuovi servizi (messa alla domenica, pet therapy, servizio barbiere / parrucchiera e giornalaio, un distributore di bevande al piano), possibili miglioramenti (manualetto con esercizi fisioterapeutici per i giorni immediati post dimissione per interventi anca e ginocchio, più punti ristoro, orari visite parenti più flessibili e più estesi, ritiro referto online più semplice, posticipare l'orario del pranzo, più privacy in camera mettendo un separé o un tenda tra un letto e l'altro. Anche quest'anno è stato comunque redatto e condiviso con tutto il personale un report bimestrale (*#diconodinoi*) contenente apprezzamenti, critiche e suggerimenti oltre alla percentuale generale di soddisfazione degli utenti. Il report aggiornato è sempre disponibile in forma cartacea nelle guardiole e luoghi di lavoro del personale.

ANALISI DEI RECLAMI ED ELOGI 2023

Nel corso di tutto il 2023 sono stati registrati 21 reclami di cui sono stati considerati tali solo 15 essendo gli altri relativi a problematiche non riguardanti la Casa di Cura. Tutti i 15 riguardano l'area ambulatoriale/accettazione. Gli elogi sono stati 19 e riguardano il personale sanitario individualmente o l'equipe.

I reclami raccolti riguardano 3 difficoltà con il referto pronto, 2 difficoltà comunicative centralino, 2 tempi di attesa per due prestazioni, 1 tempo di attesa asportazione cisti, 2 scortesia accettazione, 3 insoddisfazione rapporto medico paziente, 1 difficoltà comunicative accettazione e medico ambulatoriale, 2 disagi in accettazione.

A tutti i reclami ricevuti è seguita una tempestiva presa in carico della segnalazione con una relativa azione correttiva o di miglioramento.

Sono stati raccolti 19 elogi nominativi. Riguardano tutti la cortesia e la professionalità degli operatori.

IN CONCLUSIONE: Rispetto allo scorso anno il numero dei reclami è rimasto pressoché invariato, il numero degli elogi ha avuto un incremento da 10 a 19. I reclami riguardano disguidi nell'area accettazione e ambulatoriale.

I reclami sono stati subito presi in carico nel giro delle 24 ore e sono stati tutti gestiti con risposte ai pazienti.

Gruppo Qualità e Rapporto con il Pubblico 01/03/2024