

14.3.2025

STATISTICA 1.1 - 31.12.2024 "OPINIONI E PROPOSTE DELL'OSPITE"

Dalla disamina delle schede "OPINIONI E PROPOSTE DELL'OSPITE" consegnate dagli Ospiti alla Reception nel periodo ricompreso tra l'1.1 e il 31.12.2024 - che consentono di rilevare oggettivamente il grado di soddisfazione degli utenti, con riferimento alla PR 19 "Customer Satisfaction" del nostro sistema qualità certificato - sono emersi i dati di seguito indicati.

OBIETTIVI ANNO 2024:

1. Percentuale di questionari compilati dai pazienti dimessi:

REPARTO OPERATIVO	%
R2	38
R3	10
VS1	2
VS2	6
VS3	8
VS4	6

2. La sommatoria delle percentuali degli indicatori "ottimo" e "buono" non deve essere inferiore all'80%, in generale, e al 90% con riferimento al giudizio espresso su medici, fisioterapisti e infermieri.

RISULTATI RAGGIUNTI

Hanno compilato la suddetta scheda 207 persone, che rappresentano circa il 15% degli Ospiti dimessi nel 2024.

In particolare, i pazienti degenti nei diversi reparti hanno risposto nelle seguenti percentuali, tenuto conto del numero dei questionari complessivamente compilati:

REPARTO OPERATIVO		OBIETTIVO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO	
			2024	2023
R2	RIABILITAZIONE CARDIO-RESPIRATORIA	38%	22%	32%
R3	RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA	10%	17%	19%
VS1	RIABILITAZIONE	2%	3%	5%
VS2	RIABILITAZIONE	6%	14%	11%
VS3	RIABILITAZIONE E MEDICINA GENERALE	8%	7%	12%
VS4	RIABILITAZIONE	6%	5%	3%
SR	SCHEDE SENZA REPARTO	-	32%	18%

Dalla statistica si evince che il 15% (-1%) dei pazienti ha compilato il questionario di gradimento. Il **32% (+14%) degli stessi non ha tuttavia indicato il reparto di appartenenza**, impedendo di ripartire questo significativo dato sui reparti di degenza.

Procedendo all'analisi della tabella si riscontra, rispetto all'anno precedente e a parità numerica dei questionari compilati (-1 questionario rispetto al 2023), un **decremento** delle schede compilate dai pazienti degenti nei seguenti reparti: reparto R2 (-10%), R3 (-2%), VS1 (-2%), VS3 (-5%); in lieve **aumento** quelle restituite compilate per i reparti VS2 (+3%) e VS4 (+2%).

Obiettivo prefissato raggiunto pertanto in tutti i reparti, ad eccezione del R2, dove la diminuzione è stata rilevante, VS3 e VS4.

Sarà promossa un'azione formativa al fine di migliorare la compilazione dei questionari.

Il mancato raggiungimento dell'obiettivo per i reparti sopraindicati potrebbe ritenersi compensato dai questionari consegnati dai nostri Ospiti **SENZA indicazione del reparto**.

Perdipiù il reparto R2 è stato interessato da lavori di **manutenzione straordinaria** di n. 7 camere di degenza (14 p.l.) per oltre un mese.

Si ritiene comunque il risultato raggiunto soddisfacente.

Con riferimento al **secondo obiettivo "GRADIMENTO DELLA NOSTRA STRUTTURA DA PARTE DEGLI OSPITI"**, i dati acquisiti consentono di ritenerci soddisfatti dei risultati ottenuti.

Globalmente la media dei pazienti che hanno contrassegnato gli indicatori **"ottimo"** e **"buono"** nei giudizi espressi nei confronti di MEDICI, FISIOTERAPISTI e INFERMIERI, registra il **95%**, **raggiungendo talvolta il 100% nei reparti R2, VS1, VS2, VS3, VS4**.

Approfondendo ulteriormente l'analisi, si evince che **l'87%** dei pazienti ritiene più che valida **l'INFORMAZIONE DI NATURA CLINICA** ricevuta.

Il **93%** degli Ospiti ha inoltre assegnato un buono o ottimo giudizio per la **QUALITÀ DEL CIBO**, mentre, con riferimento al **COMFORT ALBERGHIERO**, **l'89%** si è espresso più che positivamente, grazie anche alle continue attenzioni dedicate agli ambienti.

Pregevole la considerazione dei pazienti per il **SERVIZIO DI PULIZIA**, esternalizzato, che hanno espresso il **96%** del gradimento per i primi due indicatori.

Il **TRATTAMENTO COMPLESSIVO** ricevuto è considerato ottimo dal **75%** dei pazienti e buono dal **20%** degli stessi, per un totale dei primi due indicatori pari al **96%**.

Accogliendo l'opportunità di miglioramento suggerita dall'ente certificatore DNV nel corso dell'ultimo Audit, l'Istituto ha nuovamente predisposto un **Questionario** somministrato ai **PAZIENTI AMBULATORIALI a far tempo dal mese di settembre**, ed è stata elaborata la relativa statistica. Il riscontro è stato più che buono ad eccezione di sei pazienti che si sono dichiarati insoddisfatti dei lunghi tempi di attesa per potere usufruire delle prestazioni ambulatoriali richieste, cosa nota.

Con riferimento all'**UNITÀ D'OFFERTA SOCIOSANITARIA C-DOM**, è cura dell'operatore che accede al domicilio del paziente somministrare un apposito questionario "Opinioni e proposte del paziente e dei familiari", la cui rilevazione è processata alla stregua delle sopraccitate schede di degenza. Nel 2024 sono stati restituiti n. 2 questionari, tramite i quali sono state rilasciate opinioni positive rispetto al servizio offerto.

Obiettivi 2025

Si confermano gli obiettivi quali-quantitativi fissati per il 2025, ivi compreso il valore atteso della sommatoria delle percentuali **"ottimo"** e **"buono"** al **90%**, con riferimento al giudizio espresso su medici, fisioterapisti ed infermieri.

Di seguito viene illustrata, in un report analitico, la statistica elaborata attraverso i questionari compilati dagli Ospiti nel corso del 2024.

Il Direttore Generale illustrerà ai Medici tale documentazione nel corso del prossimo incontro annuale di presentazione dell'andamento gestionale.

Il Direttore Generale

