

**STATISTICA 1.1 - 31.12.2023 "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 31.12.2023 - 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 2023:**

1. Percentuale di questionari compilati dai pazienti dimessi:

REPARTO OPERATIVO	%
<b>R2</b>	38
<b>R3</b>	10
<b>VS1</b>	2
<b>VS2</b>	6
<b>VS3</b>	8
<b>VS4</b>	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 208 persone, che rappresentano circa il 16% degli Ospiti dimessi nel 2023.

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

REPARTO OPERATIVO		OBIETTIVO 2023	RISULTATO RAGGIUNTO	
			2023	2022
<b>R2</b>	RIABILITAZIONE CARDIO-RESPIRATORIA	38%	32%	27%
<b>R3</b>	RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA	10%	19%	14%
<b>VS1</b>	RIABILITAZIONE	2%	5%	8%
<b>VS2</b>	RIABILITAZIONE	6%	11%	9%
<b>VS3</b>	RIABILITAZIONE E MEDICINA GENERALE	8%	12%	14%
<b>VS4</b>	RIABILITAZIONE	6%	3%	8%
<b>SR</b>	SCHEDE SENZA L'INDICAZIONE DEL REPARTO	-	18%	20%

Dalla statistica si evince che il 16% (+ 2%) dei pazienti ha compilato il questionario di gradimento. Il 18% degli stessi non ha tuttavia segnalato 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, un incremento dei questionari compilati dai pazienti degenti nel reparto R2 (+5%) - che non consente tuttavia di raggiungere l'obiettivo del 38% prefissato - ed R3 (+5%), per il quale invece è stato ampiamente superato. Da segnalare i lavori di



manutenzione straordinaria che stanno attualmente interessando il reparto R2 e che vedono chiuse da oltre un mese n. 7 camere di degenza, con il ricovero dei pazienti cardiorespiratori al piano superiore. Di conseguenza il mancato raggiungimento dell'obiettivo.

Anche per i reparti VS1 e VS3, per i quali si è avuto un leggero decremento, hanno comunque visto il raggiungimento dell'obiettivo 2023. Nel reparto VS2 (+2%) l'obiettivo è invece quasi raddoppiato.

In linea con il 2022 il numero di questionari per i quali non è possibile risalire al reparto di appartenenza. 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, sfiora il 96% in generale, toccando il 100% nel reparto R3 e in alcuni reparti situati nell'Ala Storica.

Approfondendo ulteriormente l'analisi, si evince che il 95% dei pazienti ritiene più che valida l'INFORMAZIONE DI NATURA CLINICA ricevuta.

Il 92% degli Ospiti ha inoltre assegnato un ottimo giudizio per la QUALITÀ DEL CIBO, mentre, con riferimento al COMFORT ALBERGHIERO, il 90% si è espresso più che positivamente, grazie anche alle continue migliorie apportate alla struttura.

Al fine infatti di migliorare il comfort degli Ospiti, ad inizio anno sono stati eseguiti, presso il reparto R3, lavori di raffrescamento di n. 7 camere di degenza esposte a sud e sottoposte quindi a maggiore soleggiamento durante la stagione estiva (da 351 a 357). Nel mese di dicembre 2023, come sopra anticipato, i medesimi lavori sono stati avviati in n. 7 camere del reparto R2 (da 251 a 257) in concomitanza con la ristrutturazione di n. 4 bagni (da 251 a 254).

Nel gennaio 2023 è stato allestito un nuovo luogo di preghiera al piano -1 Ala R a disposizione di tutti gli Ospiti.

Si segnala che, al fine di rendere più confortevoli le sale d'attesa e di soggiorno dei nostri Ospiti, è stato effettuato un incremento degli arredi ed una loro migliore allocazione.

Pregevole la considerazione dei pazienti per il SERVIZIO DI PULIZIA, esternalizzato, che hanno espresso il 94% del gradimento per i primi due indicatori.

Il TRATTAMENTO COMPLESSIVO ricevuto è considerato ottimo dal 72% dei pazienti e buono dal 24% degli stessi, per un totale dei primi due indicatori pari al 96%.

Con riferimento all'**UNITÀ D'OFFERTA SOCIOSANITARIA ADI**, 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.

Si segnala in merito che nel 2023, a fronte dei volumi non significativi di tale attività, non è stato restituito compilato alcun questionario.

## Obiettivi 2024

Si confermano gli obiettivi quali-quantitativi fissati per il 2024, 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 2023.

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

Il Direttore Generale