

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Report 2024

ANALISI DELLE OPINIONI DELL'UTENZA RELATIVAMENTE AI SERVIZI E ALLE PRESTAZIONI SANITARIE E SOCIO-SANITARIE
EROGATE DALLA CASA DI CURA "AUXOLOGICO ROMA - BUON PASTORE"

REDATTO AI SENSI DEL DCA N. 469 DEL 07/11/2017 (MANUALE DI ACCREDITAMENTO – FATTORE/CRITERIO 5 "COMUNICAZIONE"
REQUISITO 5.5 "MODALITÀ DI ASCOLTO DEI PAZIENTI – CUSTOMER SATISFACTION") E DEL S. G. Q. AZIENDALE.

AUXOLOGICO ROMA BUON PASTORE



OSPEDALE - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

www.auxologico.it

INTRODUZIONE

*“Qualità è soddisfare le necessità del paziente
e superare le sue stesse aspettative, continuando a migliorarsi”.*
William Edwards Deming

La soddisfazione del paziente e dell’utente (*qualità percepita*) rappresenta un obiettivo prioritario nell’ambito del Sistema di Gestione della Qualità (S.G.Q.) aziendale definito dalla Casa di Cura “Auxologico Roma - Buon Pastore”.

La rilevazione sistematica, l’analisi e l’impiego dei dati sulla qualità percepita dall’Utenza è da considerarsi, ormai, una consuetudine da parte dei professionisti che intendano operare in una realtà organizzativa sanitaria in cui la *Centralità* del Paziente raffigura il fulcro delle attività clinico-assistenziali, in armonia, peraltro, con la *Politica per la Qualità* adottata dalla Struttura.

In questo contesto, si inserisce la presente rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei pazienti relativamente ai diversi aspetti che caratterizzano i servizi offerti e le prestazioni sanitarie erogate dalla Casa di Cura e dalla RSA.

Giova evidenziare che la comunicazione tra l’Utenza e l’Amministrazione della Casa di Cura “Auxologico Roma - Buon Pastore” è disciplinata dal “Regolamento di organizzazione, gestione e controllo delle macro attività”, e che l’indagine è stata redatta in osservanza dei DCA n. 8/2011 e ss. mm. e ii., DCA n. 183/2013, DCA n. 311/2014 e DCA n. 469/2022, in armonia con gli impegni declinati nella Carta dei Servizi aziendale.

L’analisi tiene conto, *in primis*, delle informazioni inserite nel “Questionario di gradimento” (modello: CDC_MOD_qdg, **allegato n. 1**), in cui è possibile segnalare anche eventuali elogi, reclami, disservizi e proposte migliorative formulate dagli utenti della Casa di Cura e della RSA.

Il Questionario è disponibile, oltre che sul sito *web* all’indirizzo: www.auxologico.it/sedi/auxologico-roma-buon-pastore, presso l’espositore collocato all’ingresso principale della Casa di Cura (centralino, edificio “A”) che rappresenta il *punto unico di raccolta* della Struttura.

Le altre modalità di comunicazione previste sono quelle di seguito elencate:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione sanitaria;
- richiesta di incontro, rivolgendosi previamente al personale del Centralino, con la Direzione amministrativa e/o con la Direzione sanitaria (orari ufficio), a seconda della tipologia di richiesta/reclamo/segnalazione;
- inviando un'e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

urp@auxologicoroma.it;

direzionesanitaria@auxologicoroma.it oppure dirsan.auxologicoroma@pec.it (PEC).

Tutti i reclami vengono presi in carico dalla Direzione sanitaria, a esclusione di quelli presentati in forma anonima o non riconoscibile (per esempio, impiego di iniziali e/o utilizzo di *nickname*); ciascuna segnalazione viene sottoposta ad attenta valutazione al fine di stabilire la fondatezza di quanto rappresentato, le possibili cause di eventuali lamentele trasmesse e i susseguenti riscontri/azioni correttive da attuare.

Per ogni reclamo viene predisposta una risposta inviata direttamente all'interessato nella forma ritenuta, di volta in volta, più appropriata.

I questionari di gradimento vengono ritirati con cadenza periodica per conto della Direzione per poi essere inoltrati al Referente della Qualità per le successive valutazioni ed elaborazioni statistiche.

3

Il presente *report*, in cui sono sintetizzati i risultati dell'indagine di rilevamento della qualità percepita, si riferisce ai questionari di gradimento pervenuti alla Direzione sanitaria della Casa di Cura e della RSA nell'anno solare 2023.

I risultati sono pubblici e vengono divulgati anche attraverso il sito internet della Casa di Cura all'indirizzo web: www.auxologico.it/sedi/auxologico-roma-buon-pastore – sezione "Amministrazione trasparente".

Il documento, infine, si prefigge di soddisfare anche parte del debito informativo previsto dagli indicatori n. 2 "Informazione e comunicazione", n. 4 "Aspetti relazioni e comunicazione" e n. 6 "Tutela, ascolto e verifica", così come declinati nella Carta dei Servizi, anch'essa disponibile sul sito *web* istituzionale, nell'apposita sezione "Impegni per la Carta dei Servizi" redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995 e del DCA n. 311/2014.

Questa Direzione, a tutti i suoi livelli, resta a completa disposizione per una costruttiva e proattiva discussione sui presenti dati - derivanti dall'analisi dei reclami e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione espressa dagli utenti - con tutte le Organizzazioni/Associazioni per i diritti dei pazienti che ne facciano richiesta.

Buona lettura

METODOLOGIA

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di *customer satisfaction* per l'anno 2023, si illustrano, di seguito, i macro ambiti di valutazione (sezione *frontale*) del *Questionario di Gradimento* (CDC_MOD_qdg) fornito all'Utenza, sulla base dei quali è stato condotto il presente sondaggio.

In particolare, sono state richieste valutazioni di gradimento relativamente agli aspetti organizzativi, a quelli alberghieri, all'accoglienza nel reparto e alle relazioni comunicative con gli operatori sanitari.

Nel frontespizio del succitato modulo è prevista la possibilità di indicare il *setting* assistenziale oggetto della valutazione (Riabilitazione, ricovero ordinario; Riabilitazione, Day Hospital; Lungodegenza medica post-acuzie; RSA "Mantenimento"; RSA intensiva, NARI).

Si evidenzia che il giudizio da parte dell'utente è stato espresso indicando con una "x", per ciascuno dei 15 *item* di valutazione, uno dei tre seguenti *emoticon*, secondo la "*logica del semaforo*":



corrispondenti rispettivamente a:

Verde = molto soddisfatto ("*smile*");

Giallo = sufficientemente soddisfatto ("*normal face*");

Rosso = non soddisfatto ("*no smile*").

4

ITEM DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE STESSE (CHIAREZZA, PUNTUALITÀ, SENSIBILITÀ ESPRESSA) RICEVUTE DAI MEDICI SUL PERCORSO ASSISTENZIALE

- Molto soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Non soddisfatto

3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA – RSA

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

5. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

6. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

7. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE SOCIO SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE TECNICO DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, TERAPISTI OCCUPAZIONALI, LOGOPEDISTA, EDUCATRICI PROFESSIONALI)

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASSISTENTE SOCIALE, SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA, SERVIZIO DI DIETOLOGIA, SERVIZIO DI PSICOLOGIA)

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA, DEL BAGNO E DEGLI AMBIENTI IN GENERE DEL REPARTO/NUCLEO, DEL DAY HOSPITAL, DELLA PALESTRA

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

11. COMFORT DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, TRANQUILLITÀ, RISERVATEZZA) O DEGLI AMBIENTI DEL DAY HOSPITAL

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO (ECCEPPO DAY HOSPITAL)

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA (ECCEPPO DAY HOSPITAL)

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO

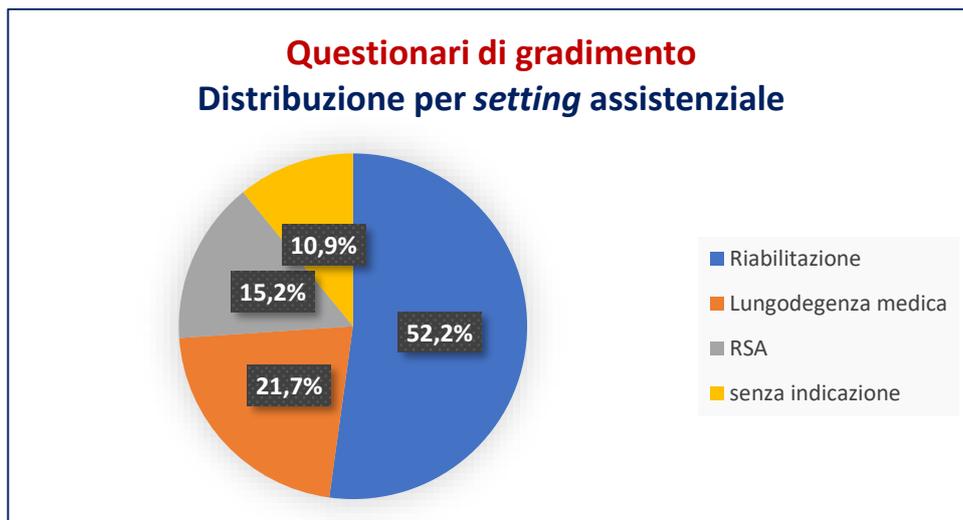
- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

Al termine del questionario, nella sezione *retro* del modulo, è possibile segnalare, inoltre, “osservazioni, suggerimenti, proposte migliorative, elogi, reclami” (contributo libero, a risposta aperta), nonché, i propri dati (facoltativi) nel rispetto della normativa in materia di tutela della *privacy* (GDPR 2016/679, D. Lgs. n. 101/2018 e D. Lgs. n. 196/2003 e ss. mm. e ii.).

RISULTATI

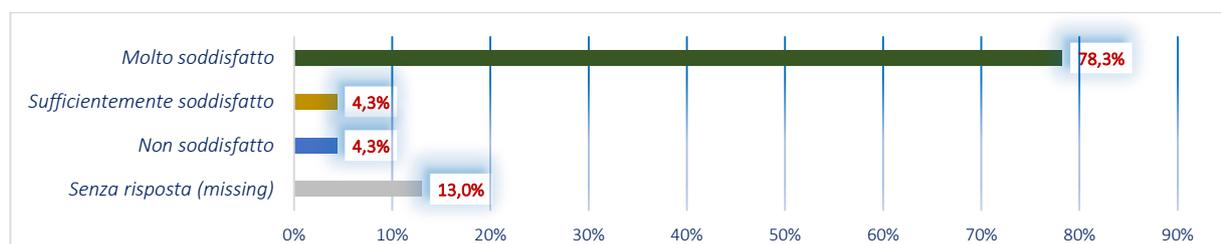
Dall'01/01/2023 al 31/12/2023 sono stati raccolti complessivamente n. 46 (quarantasei) questionari di gradimento.

Nel successivo grafico si riporta la distribuzione delle succitate schede suddivisa per singola unità operativa.



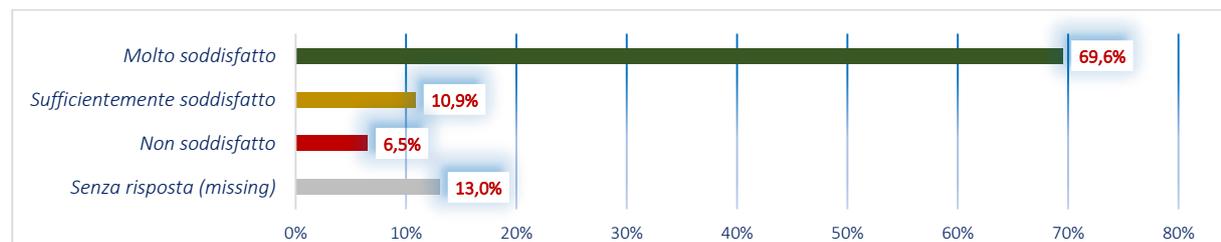
1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

Molto soddisfatto	78,3%	(n=36)
Sufficientemente soddisfatto	4,3%	(n=2)
Non soddisfatto	4,3%	(n=2)
Senza risposta	13,0%	(n=6)



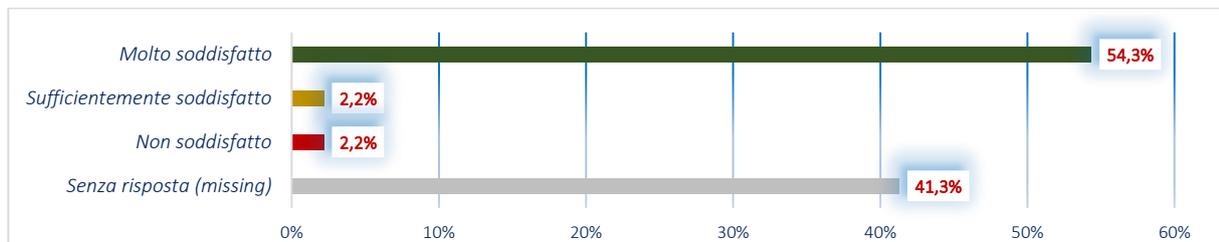
2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE STESSE (CHIAREZZA, PUNTUALITÀ, SENSIBILITÀ ESPRESSA) RICEVUTE DAI MEDICI SUL PERCORSO ASSISTENZIALE

Molto soddisfatto	69,6%	(n=32)
Sufficientemente soddisfatto	10,9%	(n=5)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	13,0%	(n=6)



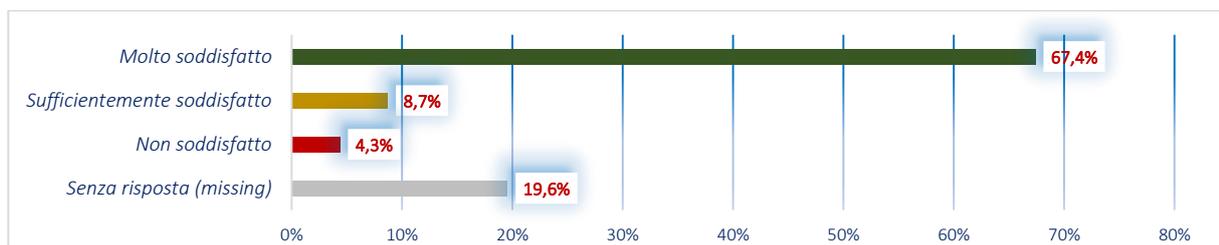
3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

Molto soddisfatto	54,3%	(n=25)
Sufficientemente soddisfatto	2,2%	(n=1)
Non soddisfatto	2,2%	(n=1)
Senza risposta	41,3%	(n=19)



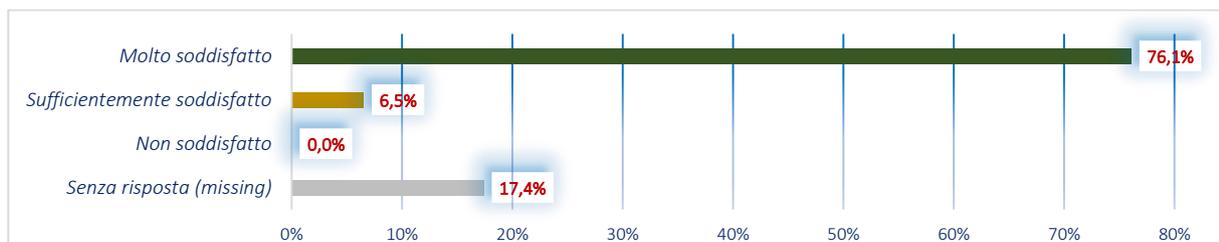
4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA - RSA

Molto soddisfatto	67,4%	(n=31)
Sufficientemente soddisfatto	8,7%	(n=4)
Non soddisfatto	4,3%	(n=2)
Senza risposta	19,6%	(n=9)



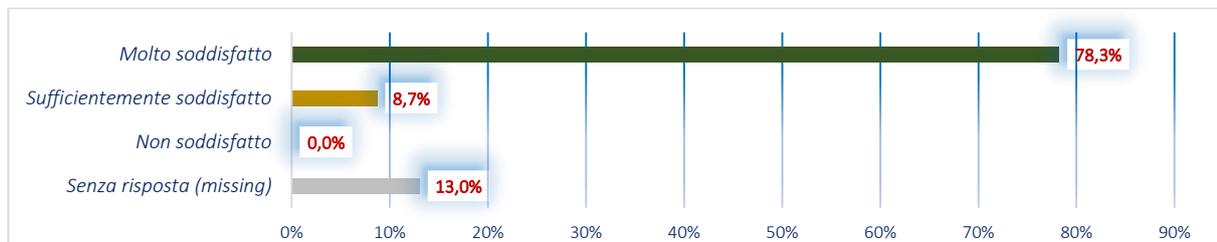
5. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO

Molto soddisfatto	76,1%	(n=35)
Sufficientemente soddisfatto	6,5%	(n=3)
Non soddisfatto	0%	(n=0)
Senza risposta	17,4%	(n=8)



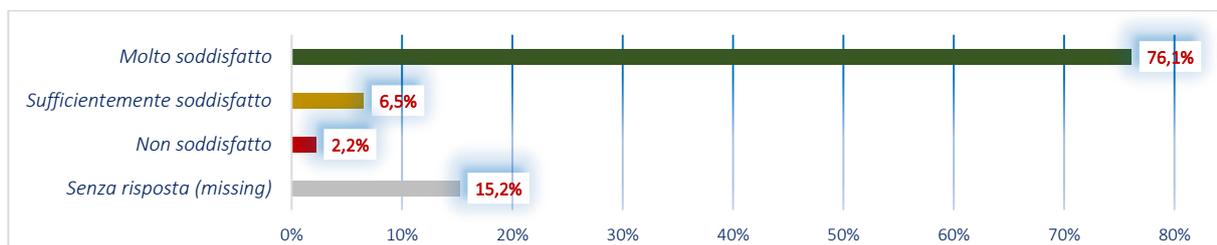
6. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

Molto soddisfatto	78,3%	(n=36)
Sufficientemente soddisfatto	8,7%	(n=4)
Non soddisfatto	0%	(n=0)
Senza risposta	13,0%	(n=6)



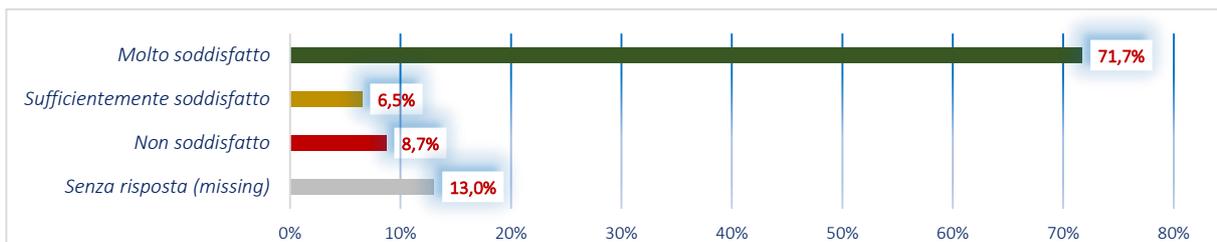
7. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE SOCIO SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO

Molto soddisfatto	76,1%	(n=35)
Sufficientemente soddisfatto	6,5%	(n=3)
Non soddisfatto	2,2%	(n=1)
Senza risposta	15,2%	(n=7)



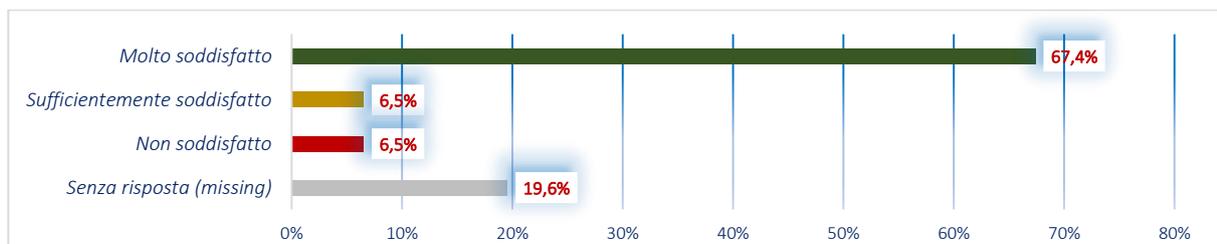
8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE TECNICO DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, TERAPISTI OCCUPAZIONALI, LOGOPEDISTA, EDUCATRICI PROFESSIONALI)

Molto soddisfatto	71,7%	(n=33)
Sufficientemente soddisfatto	6,5%	(n=3)
Non soddisfatto	8,7%	(n=4)
Senza risposta	13,0%	(n=6)



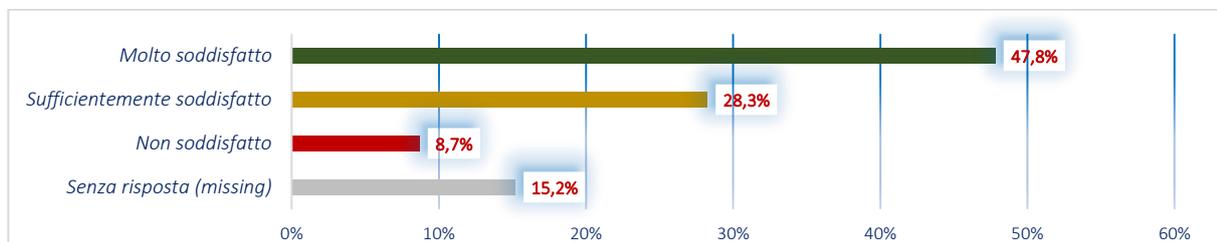
9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASSISTENTE SOCIALE, SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA, SERVIZIO DI DIETOLOGIA, SERVIZIO DI PSICOLOGIA)

Molto soddisfatto	67,4%	(n=31)
Sufficientemente soddisfatto	6,5%	(n=3)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	19,6%	(n=9)



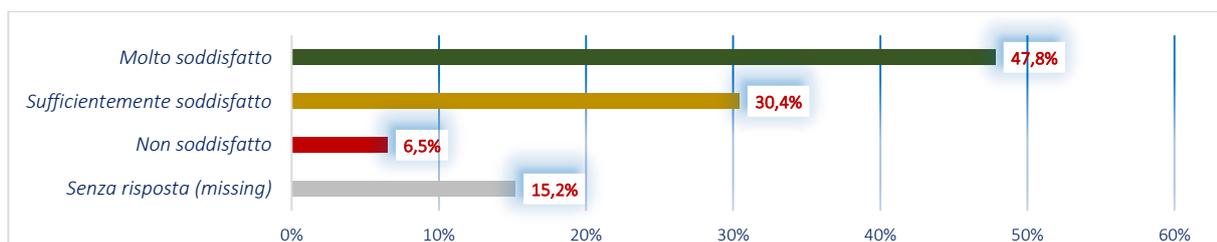
10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA, DEL BAGNO E DEGLI AMBIENTI IN GENERE DEL REPARTO/NUCLEO, DEL DAY HOSPITAL, DELLA PALESTRA

Molto soddisfatto	47,8%	(n=22)
Sufficientemente soddisfatto	28,3%	(n=13)
Non soddisfatto	8,7%	(n=4)
Senza risposta	15,2%	(n=7)



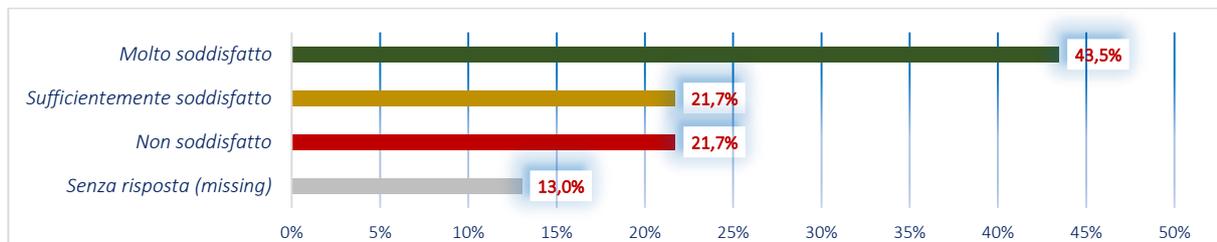
11. COMFORT DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, RISERVATEZZA) O DEGLI AMBIENTI DEL DAY HOSPITAL

Molto soddisfatto	47,8%	(n=22)
Sufficientemente soddisfatto	30,4%	(n=14)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	15,2%	(n=7)



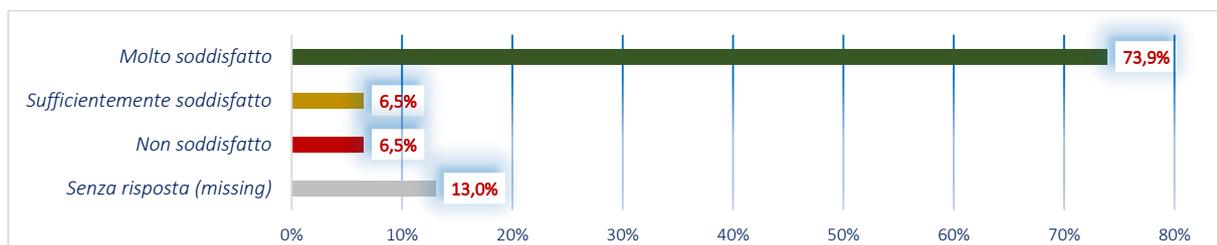
12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO (escluso DAY HOSPITAL)

Molto soddisfatto	43,5%	(n=20)
Sufficientemente soddisfatto	21,7%	(n=10)
Non soddisfatto	21,7%	(n=10)
Senza risposta	13,0%	(n=6)



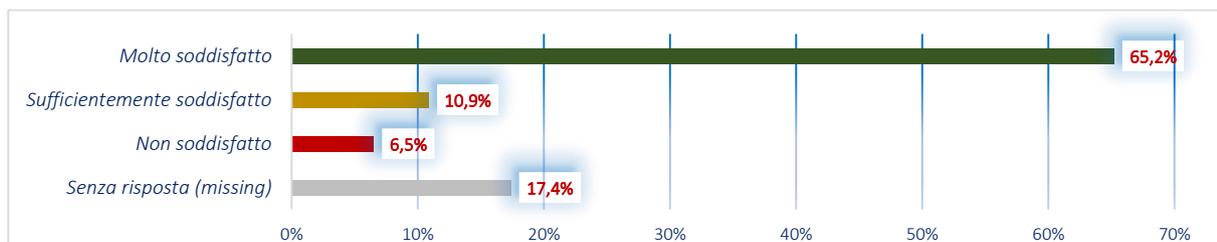
13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Molto soddisfatto	73,9%	(n=34)
Sufficientemente soddisfatto	6,5%	(n=3)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	13,0%	(n=6)



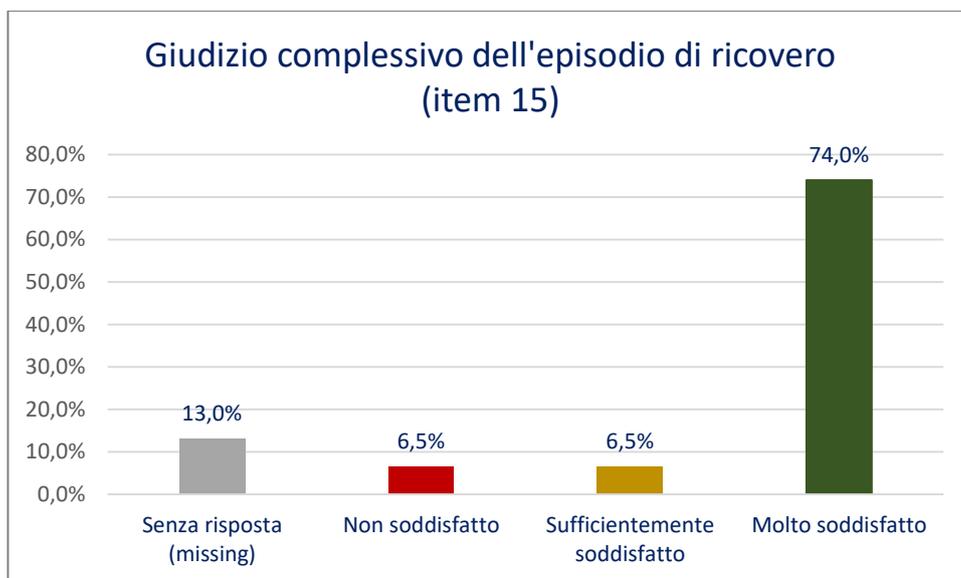
14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA (ECCETTO DAY HOSPITAL)

Molto soddisfatto	65,2%	(n=30)
Sufficientemente soddisfatto	10,9%	(n=5)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	17,4%	(n=8)



15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO

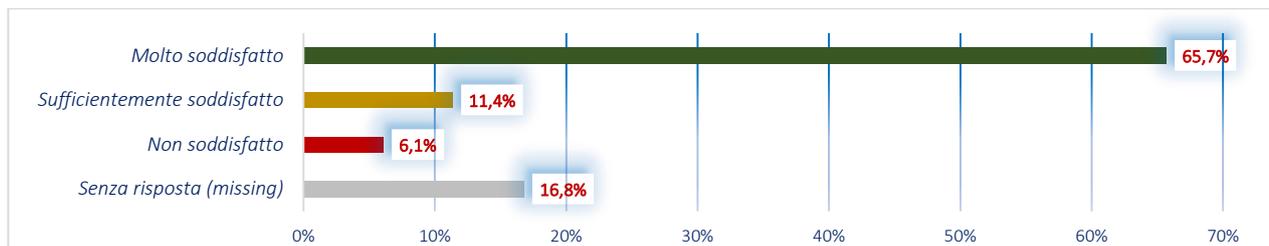
Molto soddisfatto	74,0%	(n=34)
Sufficientemente soddisfatto	6,5%	(n=3)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	13,0%	(n=6)



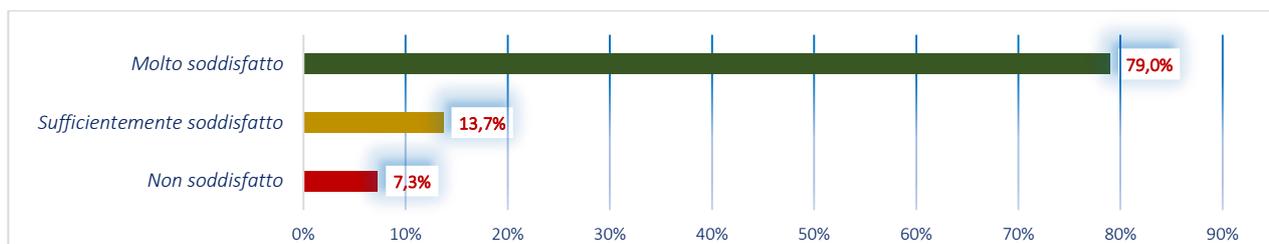
12

QUADRO RIEPILOGATIVO: MEDIA DI TUTTI I GIUDIZI ESPRESI NEI 15 ITEM DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Molto soddisfatto	65,7%
Sufficientemente soddisfatto	11,4%
Non soddisfatto	6,1%
Senza risposta	16,8%



Il medesimo grafico sopra riportato senza considerare i *missing*:



ANALISI DEI RISULTATI, IDENTIFICAZIONE DELLE AREE *TARGET* SU CUI INTERVENIRE ED EVENTUALI MISURE CORRETTIVE IMPLEMENTATE/EVENTUALMENTE DA IMPLEMENTARE (requisiti 5.5 e 7.1 ex DCA n. 469/2017).

ITEM 1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

ITEM 2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

ITEM 3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

*Tre cose contano veramente nella vita degli uomini: la prima è essere gentili,
la seconda è essere gentili e la terza è essere gentili.*
Henry James

Come già premesso nell'introduzione, l'importanza della *Centralità* del Paziente rappresenta una delle priorità dichiarate dalla Struttura nel documento sulla *Politica per la Qualità*.

In tale ottica, il momento dell'accoglienza dell'utente riveste un valore determinante in virtù del rapporto relazionale ed empatico, ancor prima che clinico, che il personale di assistenza (medico, infermiere, operatore sanitario, fisioterapista, personale amministrativo, etc.) deve instaurare con la Persona.

13

La percezione che l'Utente avverte nel momento in cui è accolto in ospedale non può essere ricondotta, infatti, a una mera procedura burocratico-amministrativa, ragion per cui le corrette modalità di accoglienza rappresentano un obiettivo strategico della Casa di Cura "Auxologico Roma - Buon Pastore" che deve necessariamente essere perseguito attraverso la responsabilizzazione di tutti gli operatori e l'applicazione uniforme delle procedure garantendo, al contempo, una presa in carico specifica a seconda dei molteplici bisogni dei diversi pazienti od ospiti.

I primi tre *item* del *Questionario di Gradimento* si riferiscono, pertanto, all'**accoglienza** in reparto della Casa di Cura o nel nucleo di RSA che, si ribadisce, costituisce certamente uno degli aspetti più delicati e rilevanti nella definizione del grado di soddisfazione percepita dall'utente (non solo dal punto di vista comunicativo e relazionale/umano, ma anche sotto il profilo assistenziale), e alla **corretta informazione medico-paziente** in tutte le fasi dell'episodio di ricovero.

Sia l'*item 1* che l'*item 2* mostrano dei risultati certamente positivi, a riprova che l'organizzazione è consapevole che la *Centralità* del Paziente costituisca uno dei punti cardine della *Politica della Qualità* aziendale.

Analogamente anche le risposte fornite per l'*item 3* esprimono un giudizio favorevole sebbene si registri una quota significativa di *missing* (41,3%).

A tal riguardo occorre precisare che, in linea generale e con riferimento a tutti e 15 gli *item* considerati, un elevato numero di *missing* ovvero di risposte non fornite (*leggasi emoticon “non flaggati”*) si ritiene che debba attribuirsi a una serie di fattori i cui più frequenti sono quelli da ascrivere, con elevata probabilità, alle seguenti fattispecie:

- la risposta non è “*non applicabile*”: è proprio il caso dell'*item* 3 “*Informazioni ricevute al momento della dimissione*”, per esempio, qualora il paziente fosse stato trasferito d’urgenza presso un’altra struttura o, più comunemente, nel caso in cui la compilazione del questionario sia stata eseguita durante il ricovero e non a conclusione dello stesso; analogamente altri casi di inapplicabilità e, quindi, di assenza di risposta, potrebbero riguardare l'*item* 12 (*qualità e quantità del vitto*) e l'*item* 14 (*flessibilità e cortesia verso i familiari in visita*) nel caso di pazienti ricoverati presso il *day hospital* ovvero in un *setting* assistenziale in cui non è prevista la distribuzione del vitto oppure non vi sia un orario di visita dedicato ai familiari per evidenti ragioni logistiche.
- Diversi pazienti/ospiti/familiari/*caregiver* non hanno compilato la valutazione con gli *emoticon* presenti nella sezione *frontale* del questionario di gradimento, ma hanno redatto soltanto la sezione *retro* della medesima scheda con il fine unico di segnalare, in maniera estesa (c.d. “risposta aperta”), un’osservazione, un suggerimento, una proposta migliorativa, un elogio, un reclamo, etc. (si veda anche **allegato n. 1**).

ITEM 4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA – RSA

ITEM 5-8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO, INFERMIERISTICO, SOCIO-SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO E DEL PERSONALE SANITARIO TECNICO DELLA RIABILITAZIONE

La gentilezza genera gentilezza.
Sofocle

Dall'analisi dei dati elaborati emerge, complessivamente, un buon giudizio sul personale sanitario e socio-sanitario della Struttura, in assenza di significative differenze tra le diverse categorie professionali indicate.

Nella valutazione relativa alla professionalità e cortesia di medici, infermieri, OSS e figure equipollenti, ausiliari, e personale sanitario tecnico della riabilitazione (fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedista, educatrici professionali), mediamente, nel 75% dei casi di tutte le categorie interessate si registra un giudizio di piena soddisfazione (“*smile*”). Soltanto nel 2,2% dei casi è stato segnalato un parere di insoddisfazione (“*no smile*”) sempre nell’ambito delle categorie professionali considerate (***item* 5-8**).

Quest’ultimo risultato, tuttavia, non deve essere inteso come un punto di arrivo dell’organizzazione, bensì come un *input* per migliorare sempre più la qualità e l'efficienza del personale sanitario e socio-sanitario della Struttura, al fine di eliminare del tutto (o, comunque, di mantenere al livello più basso possibile) l'insoddisfazione degli utenti, in un’ottica di miglioramento continuo dell’assistenza offerta secondo la logica della ruota di *Deming* (c.d. “ciclo PDCA”).

ITEM 9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASS. SOCIALE, GUARDIA MEDICA, DIETOLOGIA, PSICOLOGIA, ETC.)

ITEM 10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA, BAGNO, DAY HOSPITAL, PALESTRA, ETC.

ITEM 11. *COMFORT* DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, TRANQUILLITÀ, RISERVATEZZA) O DEL DAY HOSPITAL

Per quanto riguarda l'*item 9* (efficienza dei servizi), se non si tiene conto dell'elevato numero di *missing* (19,6%) ovvero degli utenti che, verosimilmente, non avendo avuto necessità di usufruire/rivolgersi ai Servizi offerti dalla Casa di Cura/RSA non hanno fornito una risposta, nel 73,9% dei casi è stato espresso un giudizio positivo; per quanto riguarda, invece, l'organizzazione, l'igiene e il *comfort* dell'area di degenza e degli altri ambienti della Struttura (*item 10 e 11*), la piena soddisfazione è prossima, in entrambi i casi, al 50%, sebbene l'indice di insoddisfazione, mediamente registrato per le medesime voci, sia soltanto del 7,6%.

A ogni modo si segnala che è in atto, da parte dell'Amministrazione, un graduale processo di ammodernamento degli ambienti e dei locali della Struttura (potenziamento dell'illuminazione, miglioramento degli arredi, delle suppellettili e della segnaletica, sostituzione/incremento del numero di letti elettrici, etc.) con il precipuo obiettivo di migliorare il livello di *comfort* alberghiero della Casa di Cura e della RSA.

Si evidenzia, infine, con riferimento all'*item 10* (igiene delle camere di degenza, del bagno e degli ambienti comuni), che è stato recentemente riorganizzato l'intero Servizio delle pulizie anche attraverso l'individuazione e il reclutamento di una nuova ditta esterna, al fine di incrementare ulteriormente l'efficacia degli interventi e, susseguentemente, la qualità percepita da parte dell'utenza.

15

ITEM 12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO

ITEM 13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

ITEM 14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA

In merito all'*item 13* (rispetto della riservatezza personale) e all'*item 14* (*flessibilità e cortesia verso i familiari durante l'orario di visita*) si registrano, mediamente, pareri positivi nel 70% dei casi, nonostante le note restrizioni organizzative determinate dalla pandemia da COVID-19 seppur nella sua fase, si auspica, conclusiva.

Per quanto riguarda l'*item 12* (*qualità e quantità del vitto*) i pazienti/ospiti che si ritengono "molto soddisfatti" sono stati il 43,5%, mentre il 21,7% ha espresso un giudizio di insoddisfazione.

Tenuto conto dei diversi fattori, oltretutto estremamente variabili che possono influenzare tale ambito valutativo, specie in un contesto ospedaliero e/o residenziale socio-sanitario (restrizioni dietetiche dovute alla condizione clinica oppure a uno specifico trattamento in corso; orari dei pasti non sempre concilianti con le precedenti abitudini; "personalizzazione" del vitto non sempre pienamente in linea con le preferenze culinarie, religiose e/o culturali del paziente; difficoltà nella consumazione per problemi di salute quali disfagia, nausea o,

ancora, a causa della presenza di un sondino naso-gastrico; aspetti psicologici; ridotta *compliance*/gradimento di “vitti speciali”, necessariamente poco conditi, per esempio, vitto iposodico per i pazienti affetti da insufficienza renale oppure liquido/semiliquido nel caso di disfagia di grado moderato-severo; etc.), il presente risultato potrebbe ritenersi di per sé soddisfacente, ma presenta senz’altro dei margini di miglioramento e la necessità, nel breve-medio periodo, dell’adozione di più azioni correttive, ancora più incisive oltre a quelle già implementate in passato, in ragione dell’importanza di tale aspetto nel favorire il benessere complessivo sia dei pazienti degenti nella Casa di Cura che e degli ospiti della RSA.

CONCLUSIONI

In via preliminare, occorre sottolineare che sono pervenuti all'attenzione della Direzione un ridotto numero di questionari di gradimento cartacei, acquisiti tramite il *box* raccoglitore posto all'ingresso della Casa di Cura.

Tale fenomeno, che si sta gradualmente osservando già da alcuni anni, origina molto probabilmente dall'evidenza che sia i pazienti/ospiti che i familiari/caregiver/visitatori preferiscano rivolgersi a siti internet specializzati in recensioni in ambito sanitario oppure attraverso i *social media* per manifestare le proprie opinioni sulle cure e l'assistenza ricevute, rispetto alle classiche modalità di rilevazione della *customer satisfaction*.

Anche per tale ragione la Direzione, in sinergia con l'Ufficio *Marketing e Comunicazione* dell'Istituto Auxologico Italiano, ha rafforzato l'attenzione anche nei confronti delle valutazioni e dei giudizi dell'utenza pubblicati direttamente in rete sulle principali piattaforme dedicate a questo genere di attività, inserendo gli stessi, in caso di recensioni negative, nell'apposito *Registro dei reclami* (laddove la fonte sia identificabile).

A ogni modo, nell'ambito del campione della presente analisi, l'**item 15** ha evidenziato una piena soddisfazione del giudizio complessivo dell'episodio di ricovero nel 74% dei casi, inoltre, considerando tutti e 15 gli *item* del *Questionario di Gradimento*, il giudizio "molto soddisfatto" è stato indicato nel 79,5% dei casi, escludendo quelli in cui non è stata segnalata una risposta (*missing*).

Infine, se si sommano i giudizi "molto soddisfatto" e "sufficientemente soddisfatto" (somma cumulativa che determina il c.d. "*range di accettabilità*") è possibile constatare che nel 94,1% (escludendo i "*missing*") non sono state segnalate valutazioni negative.

Oltre ai questionari di gradimento cartacei si precisa infine che, dall'01/12/2023 al 31/12/2023, sono pervenuti alla Direzione sanitaria n. 24 reclami/esposti.

Nel 100% dei casi gli stessi sono stati annotati nell'apposito Registro ed è stato puntualmente fornito un riscontro per iscritto e/o tramite colloquio, a seconda delle situazioni e, laddove ritenuto opportuno, sono state individuate e prontamente attuate le idonee azioni correttive/migliorative.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Ricovero eseguito presso:

RIABILITAZIONE, RICOVERO ORDINARIO <input type="checkbox"/>	RIABILITAZIONE, DAY HOSPITAL <input type="checkbox"/>	LUNGODEGENZA MEDICA <input type="checkbox"/>
RSA MANTENIMENTO <input type="checkbox"/>	RSA INTENSIVA (NARI, R1) <input type="checkbox"/>	

Per un servizio migliore gradiremmo un Suo parere in merito ai seguenti aspetti:

1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO				
2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE STESSE (CHIAREZZA, PUNTUALITÀ, SENSIBILITÀ) RICEVUTE DAI MEDICI SUL PERCORSO ASSISTENZIALE				
3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE				
4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA – RSA				
5. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO				
6. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO				
7. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE SOCIO-SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO				
8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE TECNICO DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, TERAPISTI OCCUPAZIONALI, LOGOPEDISTA, EDUCATRICI PROFESSIONALI)				
9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASSISTENTE SOCIALE, SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA, SERVIZIO DI DIETOLOGIA, SERVIZIO DI PSICOLOGIA)				
10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA, DEL BAGNO E DEGLI AMBIENTI IN GENERE DEL REPARTO/NUCLEO, DEL DAY HOSPITAL, DELLA PALESTRA				
11. COMFORT DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, TRANQUILLITÀ, RISERVATEZZA) O DEI LOCALI DEL DAY HOSPITAL				
12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO (ECCETTO DAY HOSPITAL)				
13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY				
14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA (ECCETTO DAY HOSPITAL)				
15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO				

INDICARE CON UNA "X" LE VOCI PER LE QUALI È POSSIBILE ESPRIMERE UN GIUDIZIO



Modello cd_c_mcd_019_05/11m

Auxologico Roma Buon Pastore
 Casa di Cura accreditata con il SSN
 Via di Vallelunga, 8 - 00166 Roma - Tel. 06 61621965
 Auxologico Roma S.r.l. Società Benefit - CF e N. Icor. al Registro Imprese 16908881008

