

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION Report 2025

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

Auxologico Roma Buon Pastore

INTRODUZIONE

"La qualità non è mai un caso;
è sempre il risultato di uno sforzo intelligente."
John Ruskin

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 sulla soddisfazione dei pazienti e degli utenti in genere relativamente ai diversi aspetti che caratterizzano i servizi offerti e le prestazioni sanitarie erogate dalla Casa di Cura e dalla RSA.

2

Si precisa 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. 469/2017, 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.

Auxologico Roma Buon Pastore

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 dirsancoroma@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 susseguiti riscontri/azioni correttive da attuare.

Per ogni reclamo viene predisposta una risposta inviata direttamente all'interessato nella forma ritenuta, a seconda delle circostanze, 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 2024.

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

Auxologico Roma Buon Pastore

METODOLOGIA

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di *customer satisfaction* per l'anno 2024, 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

Auxologico

Roma Buon Pastore

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, EDUCATORI 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
-

Auxologico Roma Buon Pastore

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 (ECCETTO 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 (ECCETTO DAY HOSPITAL)

- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO

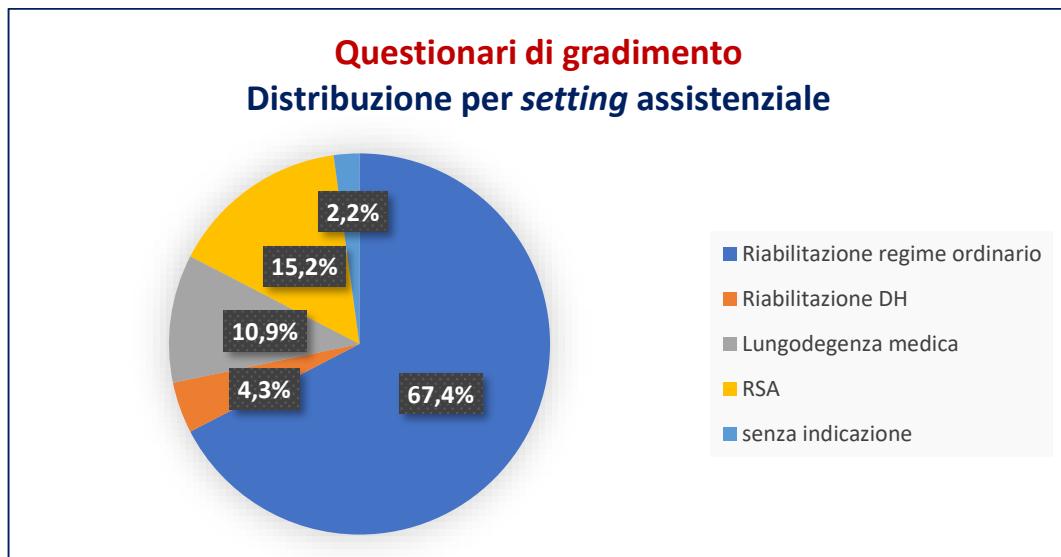
- Molto soddisfatto
 - Sufficientemente soddisfatto
 - Non soddisfatto
-

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'01/01/2024 al 31/12/2024 sono stati raccolti complessivamente n. 46 (quarantasei) questionari di gradimento.

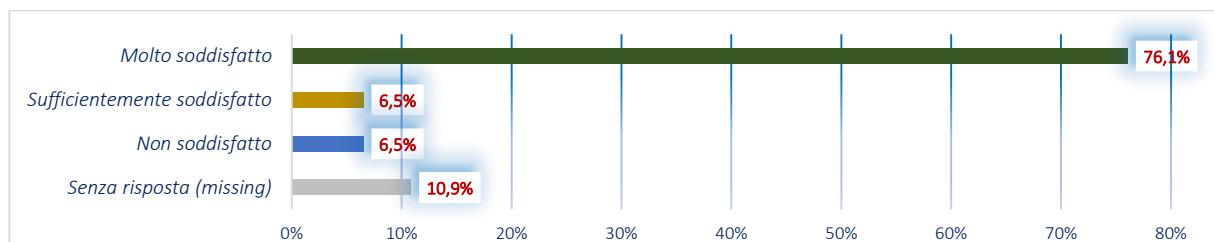
Nel successivo grafico si riporta la distribuzione delle succitate schede suddivisa per singola unità operativa.



1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

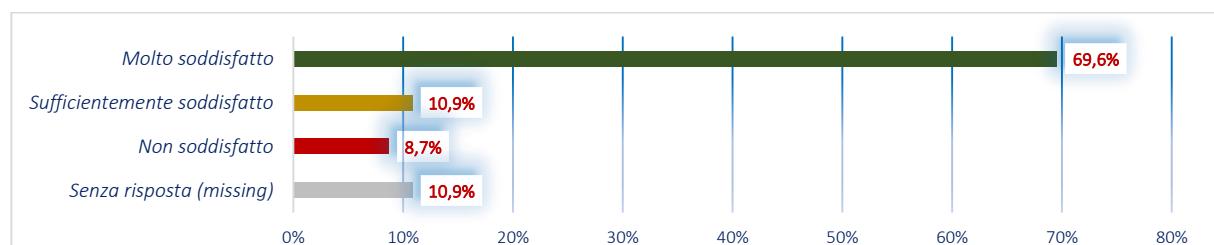
Molto soddisfatto	76,1% (n=35)
Sufficientemente soddisfatto	6,5% (n=3)
Non soddisfatto	6,5% (n=3)
Senza risposta	10,9% (n=5)

7



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

Molto soddisfatto	69,6% (n=5)
Sufficientemente soddisfatto	10,9% (n=4)
Non soddisfatto	8,7% (n=5)
Senza risposta	10,9% (n=32)



Auxologico Roma Buon Pastore

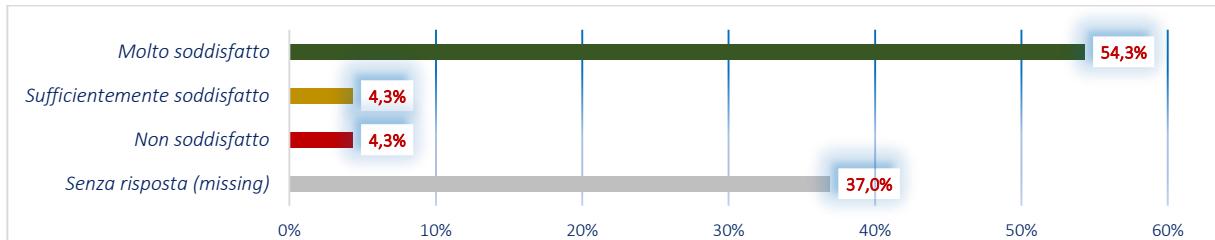
3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

Molto soddisfatto 54,3% (n=17)

Sufficientemente soddisfatto 4,3% (n=2)

Non soddisfatto 4,3% (n=2)

Senza risposta 37,0% (n=25)



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

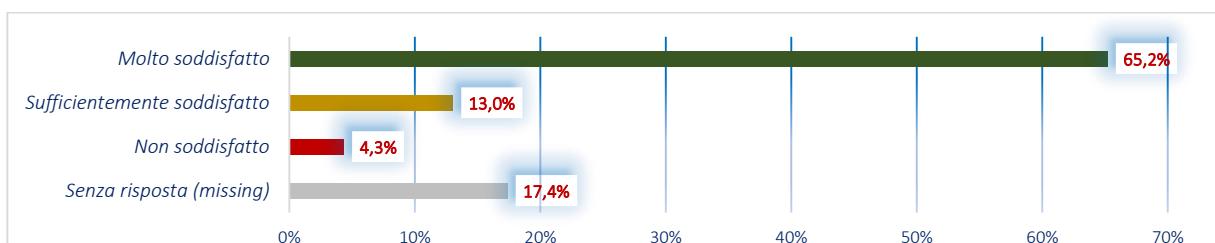
Molto soddisfatto 65,2% (n=30)

Sufficientemente soddisfatto 13,0% (n=6)

Non soddisfatto 4,3% (n=2)

Senza risposta 17,4% (n=8)

8



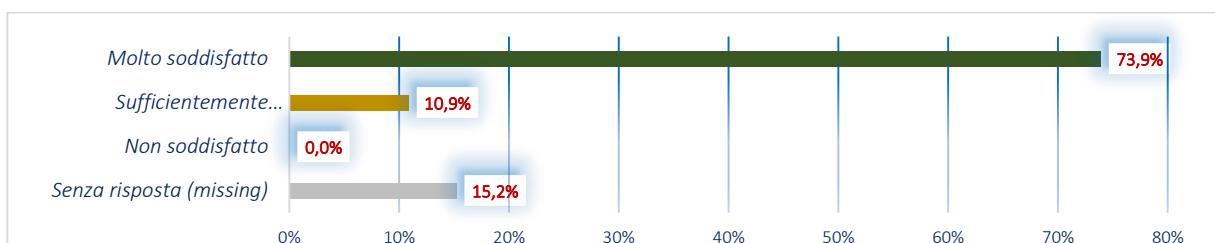
5. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO

Molto soddisfatto 73,9% (n=34)

Sufficientemente soddisfatto 10,9% (n=5)

Non soddisfatto 0% (n=0)

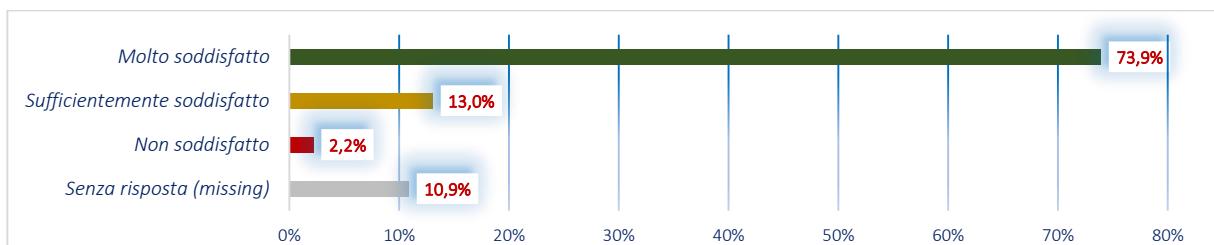
Senza risposta 15,2% (n=7)



Auxologico Roma Buon Pastore

6. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

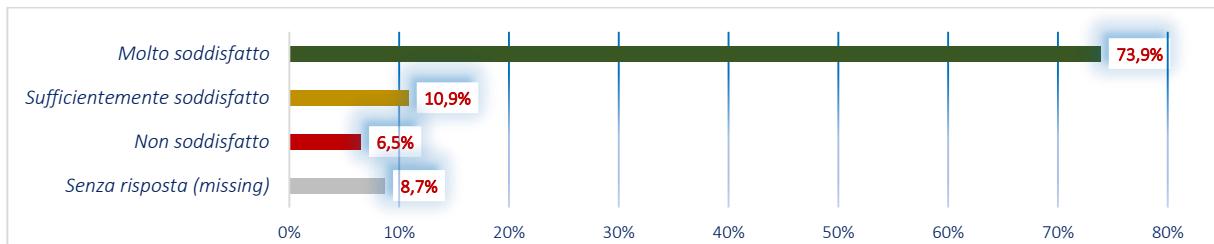
Molto soddisfatto	73,9%	(n=34)
Sufficientemente soddisfatto	13,0%	(n=6)
Non soddisfatto	2,2%	(n=1)
Senza risposta	10,9%	(n=5)



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

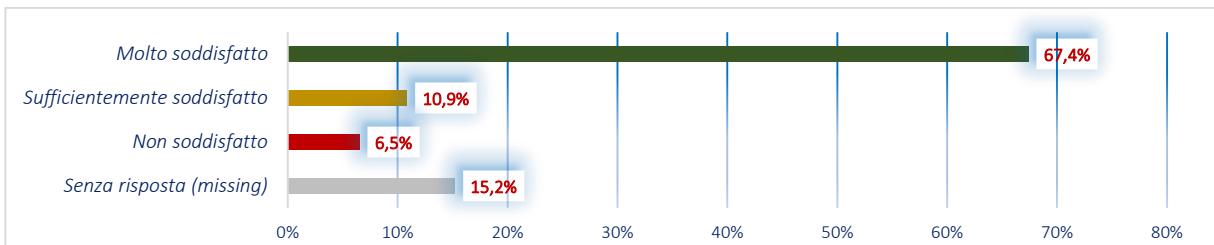
Molto soddisfatto	73,9%	(n=34)
Sufficientemente soddisfatto	10,9%	(n=5)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	8,7%	(n=4)

9



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

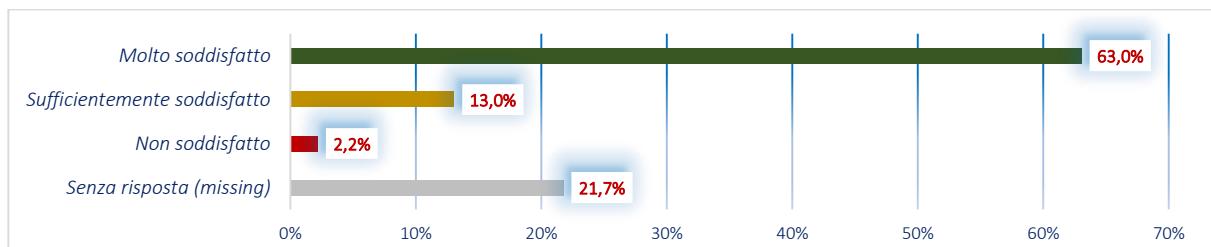
Molto soddisfatto	67,4%	(n=31)
Sufficientemente soddisfatto	10,9%	(n=5)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	15,2%	(n=7)



Auxologico Roma Buon Pastore

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

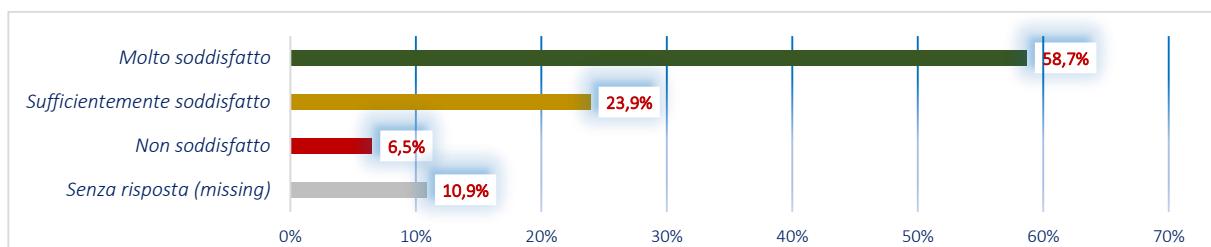
Molto soddisfatto	63,0%	(n=29)
Sufficientemente soddisfatto	13,0%	(n=1)
Non soddisfatto	2,2%	(n=6)
Senza risposta	21,7%	(n=10)



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

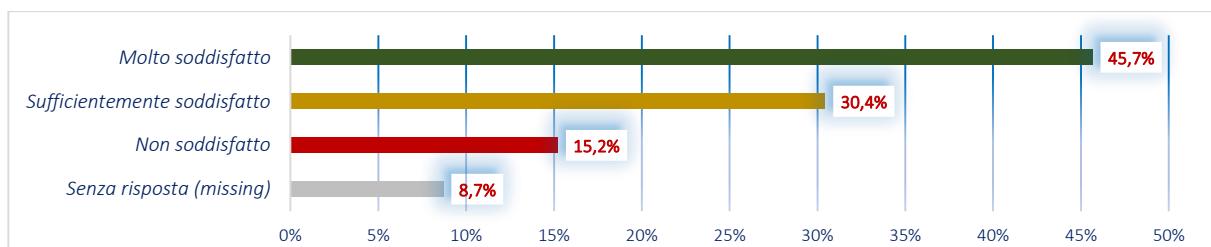
Molto soddisfatto	58,7%	(n=27)
Sufficientemente soddisfatto	23,9%	(n=11)
Non soddisfatto	6,5%	(n=3)
Senza risposta	10,9%	(n=5)

10



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

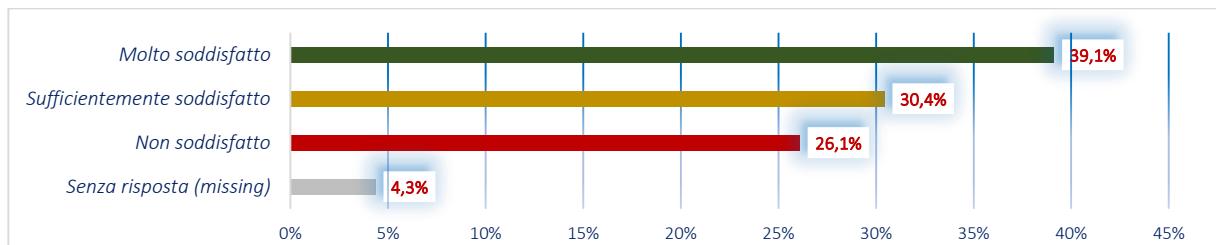
Molto soddisfatto	45,7%	(n=21)
Sufficientemente soddisfatto	30,4%	(n=14)
Non soddisfatto	15,2%	(n=7)
Senza risposta	8,7%	(n=4)



Auxologico Roma Buon Pastore

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

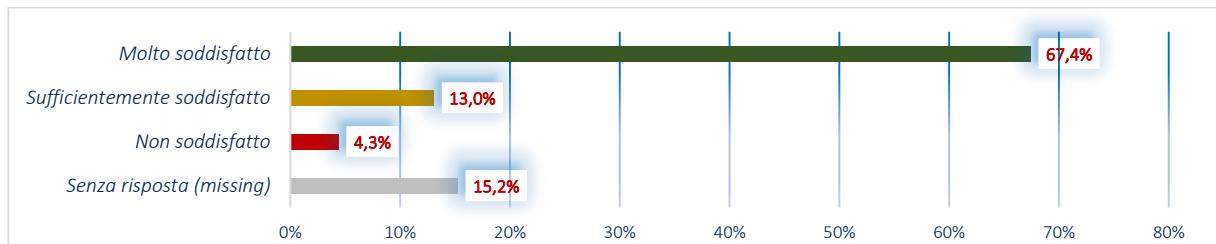
Molto soddisfatto	39,1% (n=18)
Sufficientemente soddisfatto	30,4% (n=14)
Non soddisfatto	26,1% (n=12)
Senza risposta	4,3% (n=2)



13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

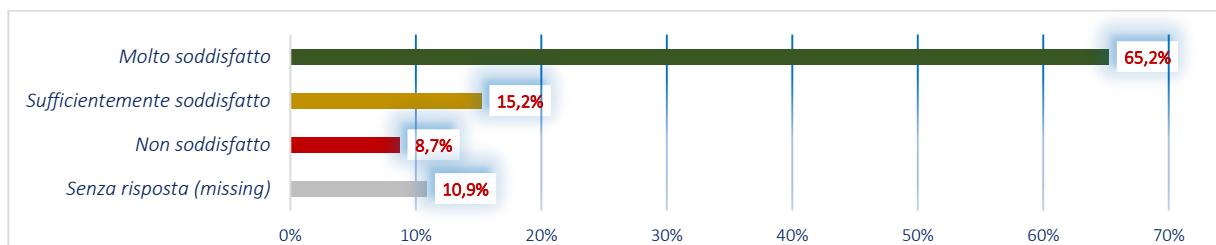
Molto soddisfatto	67,4% (n=31)
Sufficientemente soddisfatto	13,0% (n=6)
Non soddisfatto	4,3% (n=2)
Senza risposta	15,2% (n=7)

11



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

Molto soddisfatto	65,2% (n=30)
Sufficientemente soddisfatto	15,2% (n=7)
Non soddisfatto	8,7% (n=4)
Senza risposta	10,9% (n=5)

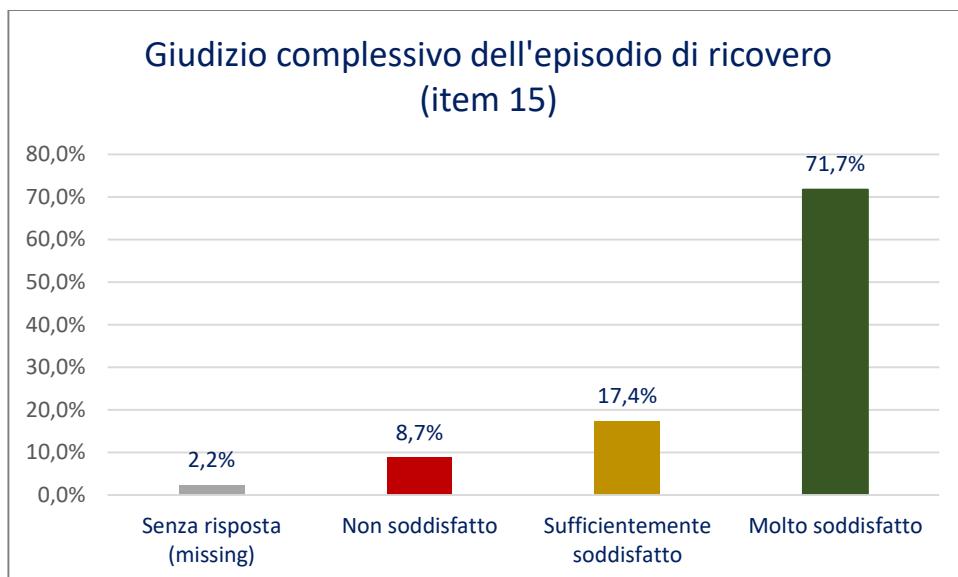


Auxologico

Roma Buon Pastore

15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO

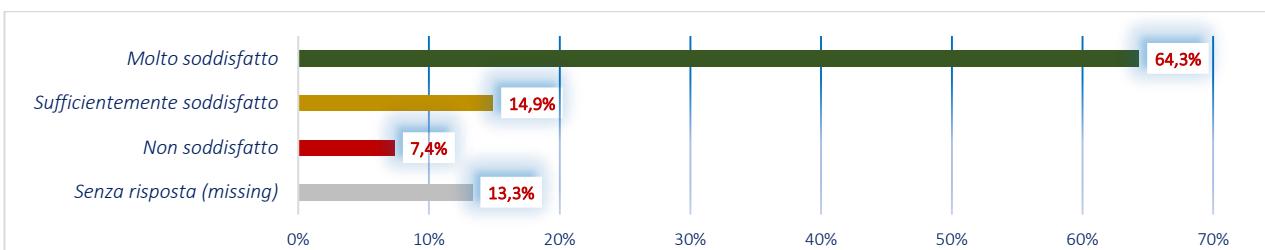
Molto soddisfatto	71,7% (n=33)
Sufficientemente soddisfatto	17,4% (n=8)
Non soddisfatto	8,7% (n=4)
Senza risposta	2,2% (n=1)



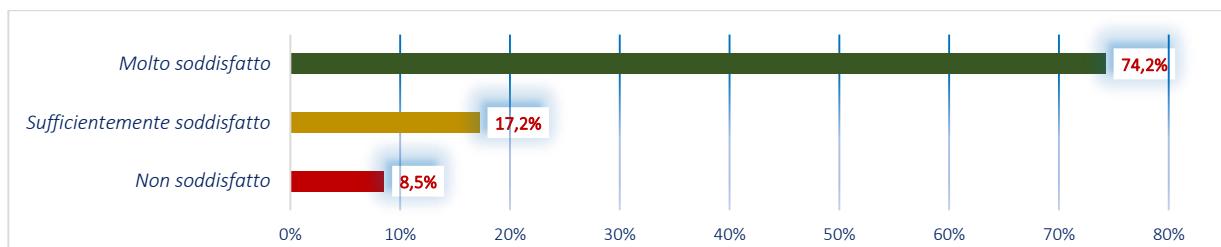
12

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*:



Auxologico Roma Buon Pastore

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

"La gentilezza e il rispetto sono le prime cure che ogni paziente merita."
(anonimo)

Come sottolineato nell'introduzione, la *Centralità* del Paziente rappresenta una delle priorità fondamentali dichiarate dalla Struttura nel documento sulla *Politica per la Qualità*.

In questa prospettiva, il momento dell'accoglienza assume un ruolo cruciale, poiché segna l'inizio di un rapporto che va oltre l'aspetto clinico, basandosi prima di tutto su empatia e relazione umana e da intendersi anch'esso quale "tempo di cura". Medici, infermieri, operatori sanitari, fisioterapisti, personale amministrativo e tutti i professionisti coinvolti sono chiamati a instaurare con ogni Persona un legame che trasmetta fiducia, ascolto e rispetto.

13

L'esperienza del paziente all'ingresso in una struttura sanitaria e/o socio-sanitaria non può ridursi, infatti, a una mera procedura amministrativa: al contrario, un'accoglienza attenta e personalizzata rappresenta un obiettivo strategico per la Casa di Cura "Auxologico Roma - Buon Pastore". Per garantirne l'efficacia, è essenziale il coinvolgimento responsabile di tutti gli operatori, unito all'applicazione uniforme delle procedure. Allo stesso tempo, è fondamentale assicurare una presa in carico adeguata, capace di rispondere ai diversi bisogni dei pazienti e degli 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* (37,0%).

Auxologico Roma Buon Pastore

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 ascriversi, 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**).

14

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 72,3% dei casi di tutte le categorie interessate si registra un giudizio di piena soddisfazione (“*smile*”). Soltanto nel 3,8% dei casi è stato segnalato un parere di insoddisfazione (“*no smile*”) sempre nell’ambito delle categorie professionali considerate (**item 5-8**).

Giova evidenziare che la qualità delle singole mansioni professionali gioca un ruolo cruciale nella percezione della sicurezza clinica da parte dei pazienti. Ogni operatore sanitario, dal personale medico e infermieristico agli addetti all’accoglienza e alla logistica, contribuisce, infatti, a creare un ambiente di cura che trasmette fiducia e competenza.

Auxologico Roma Buon Pastore

Un'elevata valutazione delle singole mansioni professionali riflette non solo un'adeguata formazione e competenza tecnica, ma anche un'efficace organizzazione del lavoro, una comunicazione chiara e un'attenzione empatica verso il paziente. Tutti questi fattori influenzano direttamente la percezione di sicurezza clinica, che rappresenta un aspetto determinante della qualità dell'assistenza sanitaria.

Il buon risultato rilevato, tuttavia, non sarà inteso come un punto di arrivo dell'organizzazione, bensì, rappresenterà un *input* costante 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

15

Per quanto riguarda l'**item 9** (efficienza dei servizi), se non si tiene conto dell'elevato numero di *missing* (21,7%) 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 76,0% 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 si attesta, mediamente, attorno al 50%, sebbene l'indice di insoddisfazione, mediamente registrato per le stesse voci, sia di poco superiore al 10%.

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, interventi di ristrutturazione sia interni che esterni, 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 completamente riorganizzato e potenziato l'intero Servizio delle pulizie con 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. Inoltre, durante l'anno, sono state eseguite numerose operazioni di sanificazione ambientale per via aerea (micro-nebulizzazione) mediante specifici generatori di vapori di perossido d'idrogeno nelle aree di degenza della Struttura. Tale tecnologia, infatti, presenta il rilevante vantaggio, rispetto alle tradizionali modalità di igienizzazione, di essere dotata di un effetto sia virucida, battericida, fungicida che sporicida degli ambienti.

Auxologico Roma Buon Pastore

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 nell'80% dei casi.

Per quanto riguarda l'**item 12** (*qualità e quantità del vitto*) i pazienti/ospiti che si ritengono "molto soddisfatti" e "sufficientemente soddisfatti" sono stati complessivamente il 69,5%, mentre il 26,1% ha espresso un giudizio di insoddisfazione.

A tal riguardo, si ritiene di dover formulare una precisazione. La qualità percepita del vitto rappresenta indubbiamente un aspetto centrale del benessere del paziente. Un pasto adeguato non è solo un elemento di conforto durante il ricovero, ma incide anche sul recupero fisico e psicologico. Tuttavia, ottenere un punteggio elevato in questo ambito risulta spesso complesso, nonostante gli sforzi significativi dell'organizzazione.

Le difficoltà derivano da diversi fattori strutturali. In primo luogo, le esigenze alimentari dei pazienti sono estremamente eterogenee: dalle diete speciali per patologie specifiche (diabete, disfagia, insufficienza renale) alle preferenze individuali, spesso difficili da soddisfare in un contesto di ristorazione collettiva. Inoltre, numerosi vincoli limitano le possibilità di personalizzazione e qualità percepita del cibo rispetto a un pasto casalingo o al ristorante (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 nasogastrico; 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.).

A ciò si aggiunge l'aspetto soggettivo: il paziente, spesso in condizioni di fragilità fisica e psicologica, potrebbe percepire il pasto come meno gradevole indipendentemente dagli standard qualitativi oggettivi. Inoltre, fattori come la presentazione del piatto, la temperatura del cibo e il momento della somministrazione influenzano il giudizio, anche quando la qualità nutrizionale è garantita.

Nonostante queste criticità, l'organizzazione ha profuso il massimo impegno per migliorare l'esperienza alimentare dei pazienti, ottimizzando la preparazione, il trasporto e la distribuzione dei pasti, e introducendo strategie per rendere il vitto più appetibile e in linea con le aspettative. Tuttavia, la sfida resta complessa, e per ottenere un buon livello di soddisfazione sarà fondamentale integrare il monitoraggio costante del gradimento con azioni di miglioramento continuo.

16

Auxologico Roma Buon Pastore

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 71,4% dei casi, inoltre, considerando tutti e 15 gli *item* del *Questionario di Gradimento*, il giudizio "molto soddisfatto" è stato indicato nel 74,2% 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 91,4% (escludendo i "*missing*") non sono state segnalate valutazioni negative.

Oltre ai questionari di gradimento cartacei si precisa infine che, dall'01/12/2024 al 31/12/2024, sono pervenuti alla Direzione sanitaria n. 12 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 circostanze e, laddove ritenuto opportuno, sono state individuate e prontamente attuate le idonee azioni correttive/migliorative.

Auxologico

Roma Buon Pastore

ALLEGATO n. 1. Questionario di Gradimento.

Auxologico

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Ricovero eseguito presso:

RIABILITAZIONE, RICOVERO ORDINARIO RIABILITAZIONE, DAY HOSPITAL LUNGODEGENZA MEDICA
RSA MANTENIMENTO RSA INTENSIVA (NARI, R1)

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

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

1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE STESSE (CHIAROZZA, 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 INFERNIERISTICO

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

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

Modello QDC-MCO_090_050m

Auxologico Roma Buon Pastore
Casa di Cura accreditata con il SSN
Via di Vallelunga, 8 - 00166 Roma • Tel. 06 61521965
Auxologico Roma s.r.l. Società Benefit • CF e N. Iscr. al Registro Imprese 16888381008



Auxologico

Roma Buon Pastore

Auxologico

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, PROPOSTE MIGLIORATIVE, ELOGI, RECLAMI

Modello CDC 900_009_055/rm

(Dati facoltativi)

Nome e cognome

Professione

Recapito telefonico indirizzo e-mail

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE n. 679/2016

In osservanza del Regolamento Europeo n. 679/2016, Codice in materia di protezione dei dati personali, l'utente fornisce il consenso al trattamento dei propri dati personali per le seguenti finalità: elaborare le informazioni per migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Casa di Cura, anche attraverso la redazione periodica di specifici report, in ottemperanza al DCA n. 469/2017 (Accreditamento istituzionale). I dati sono organizzati in archivi cartacei e in banche dati elettroniche; il trattamento degli stessi avviene mediante l'utilizzo di strumenti manuali, informatici e procedure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto delle misure minime di sicurezza ritenute adeguate in forza dei principi del GDPR (art.32). In ogni momento, è possibile esercitare i diritti previsti dagli articoli 15-21 del Regolamento UE n. 679/2016. Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Casa di Cura "Auxologico Roma - Buon Pastore", con sede a Roma, in via di Vallelunga, 8, e-mail: auxologicoromabuonpastore@pec.it; Responsabile Protezione Dati (DPO) email: dpo.st@ecosafely.it. L'elenco dei responsabili del trattamento è consultabile direttamente in sede. Periodo di conservazione del materiale: due anni.

Acconsento

Non acconsento



INSEGNARE IL MODULO COMPILATO
NELLA CASSSETTA COLLOCATA
ALL'INGRESSO (CENTRALINO)
DELLA CASA DI CURA (EDIFICIO A)

Roma,

Firma

Auxologico Roma Buon Pastore
Casa di Cura accreditata con il SSN
Via di Vallelunga, 8 - 00166 Roma • Tel. 06 61521965
Auxologico Roma s.r.l. Società Benefit • CF e N. Icor. al Registro Imprese 16838381008