

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Report 2023

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

REDATTO AI SENSI DEL DCA N. 469 DEL 07.11.2022 (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

*La qualità di un servizio non è ciò che ci mettete dentro
ma ciò che il cliente riesce a tirare fuori da esso.*
Peter Drucker

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.

3

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.

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 2022.

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 2022, 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 n. 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 DEI LOCALI DEL DAY HOSPITAL

- ☐ Molto soddisfatto
☐ Sufficientemente soddisfatto
☐ Non soddisfatto

12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO (ECCEP TO 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 (ECCEP TO DAY HOSPITAL)

- ☐ Molto soddisfatto
☐ Sufficientemente soddisfatto
☐ Non soddisfatto

15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO

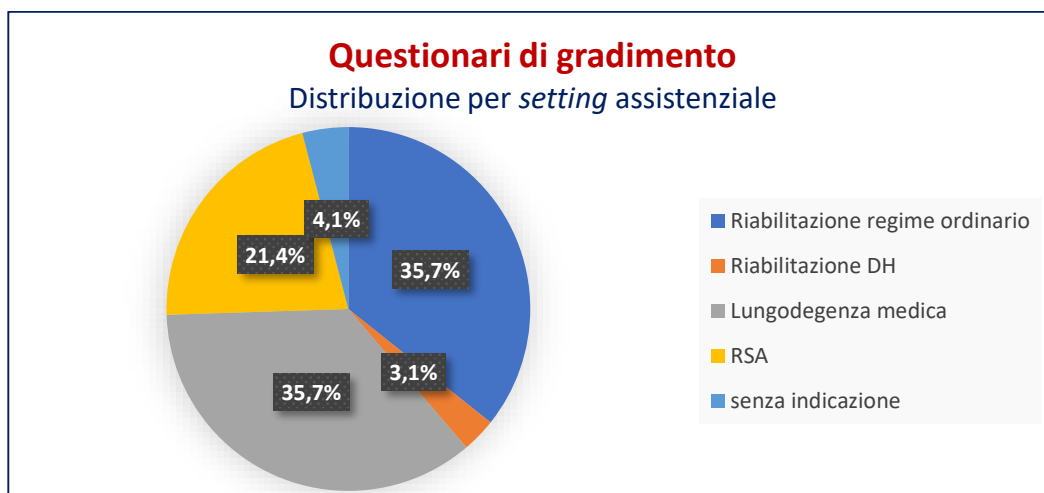
- ☐ Molto soddisfatto
☐ Sufficientemente soddisfatto
☐ Non soddisfatto
-

Al termine del questionario, nella sezione *retro* del modulo, è possibile segnalare, inoltre, “osservazioni, suggerimenti, proposte migliorative, elogi, reclami” (c.d. 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 D. Lgs. n. 196/2003 e ss. mm. e ii.).

RISULTATI

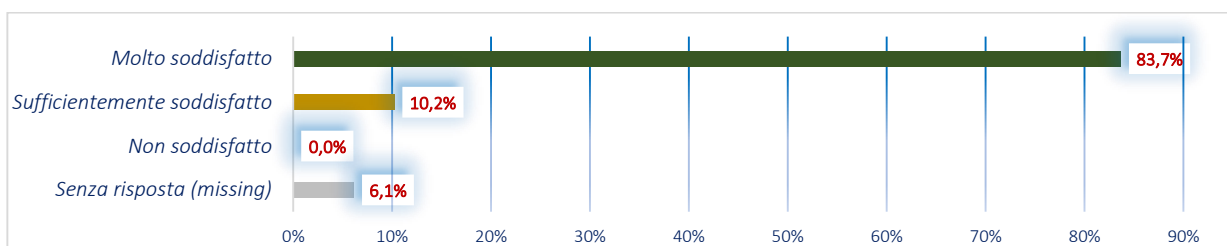
Sono state raccolte dall'01.01.2022 al 31.12.2022 n. 98 (novantotto) schede validate, pari al 10% dei ricoveri complessivamente erogati nei diversi *setting* assistenziali della Struttura nel periodo considerato.

Nel successivo grafico si riporta la distribuzione distinto per singola unità operativa Operativa dei succitati questionari.



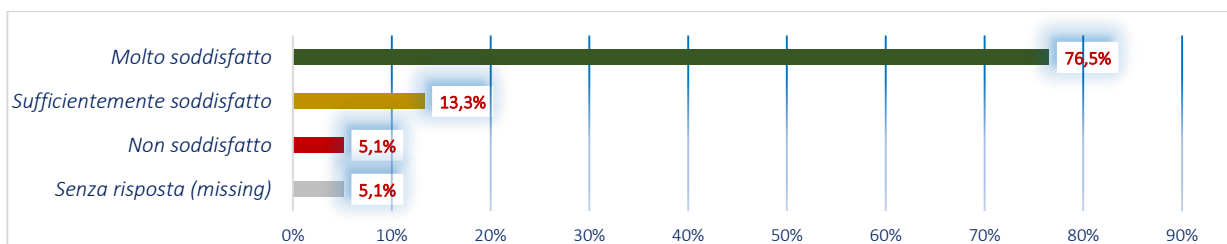
1. ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

Molto soddisfatto	83,7%	(n=82)
Sufficientemente soddisfatto	10,2%	(n=10)
Non soddisfatto	0,0%	(n=0)
Senza risposta	6,1%	(n=6)



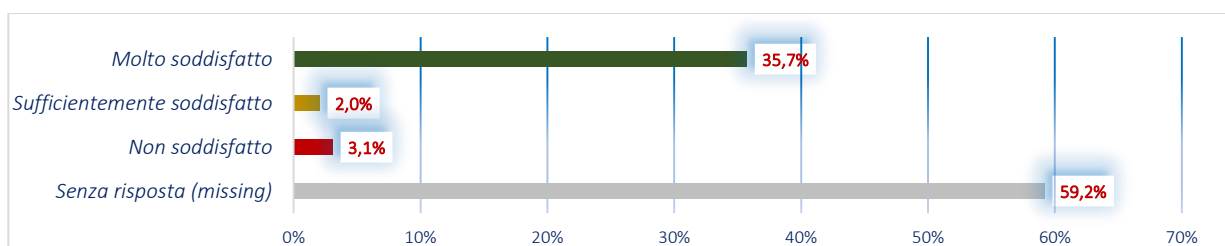
2. INFORMAZIONI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE STESSE (CHIAREZZA, PUNTUALITÀ, SENSIBILITÀ ESPRESSA) RICEVUTE DAI MEDICI SUL PERCORSO ASSISTENZIALE

Molto soddisfatto	76,5%	(n=75)
Sufficientemente soddisfatto	13,3%	(n=13)
Non soddisfatto	5,1%	(n=5)
Senza risposta	5,1%	(n=5)



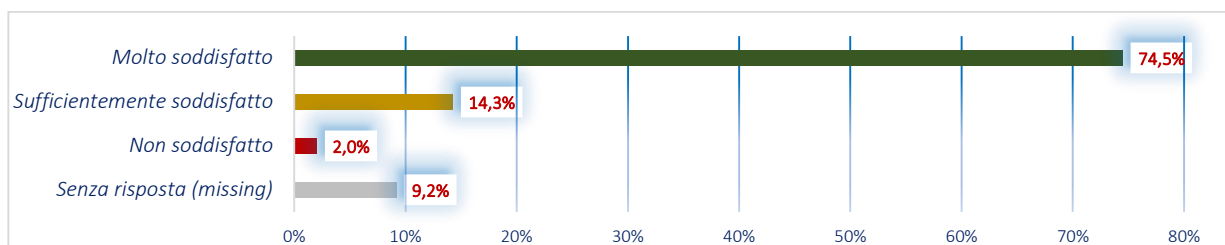
3. INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

Molto soddisfatto	35,7%	(n=35)
Sufficientemente soddisfatto	2,0%	(n=2)
Non soddisfatto	3,1%	(n=3)
Senza risposta	59,2%	(n=58)



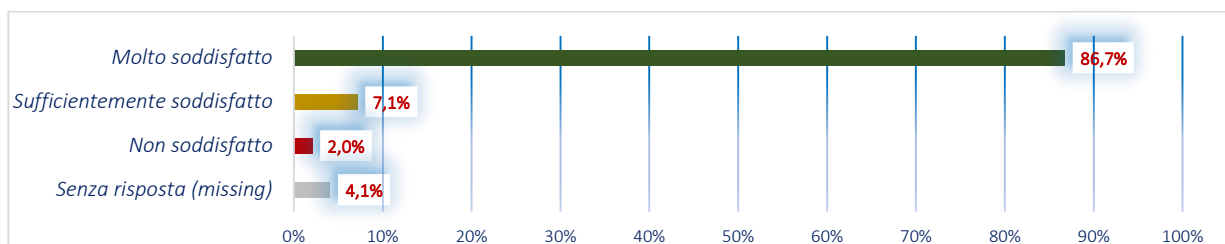
4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLA CASA DI CURA - RSA

Molto soddisfatto	74,5%	(n=73)
Sufficientemente soddisfatto	14,3%	(n=14)
Non soddisfatto	14,0%	(n=2)
Senza risposta	9,2%	(n=9)



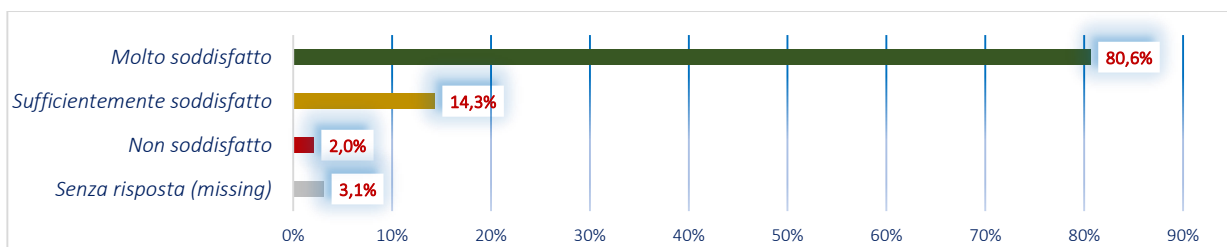
5. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO

Molto soddisfatto	86,7%	(n=85)
Sufficientemente soddisfatto	7,1%	(n=7)
Non soddisfatto	2,0%	(n=2)
Senza risposta	4,1%	(n=4)



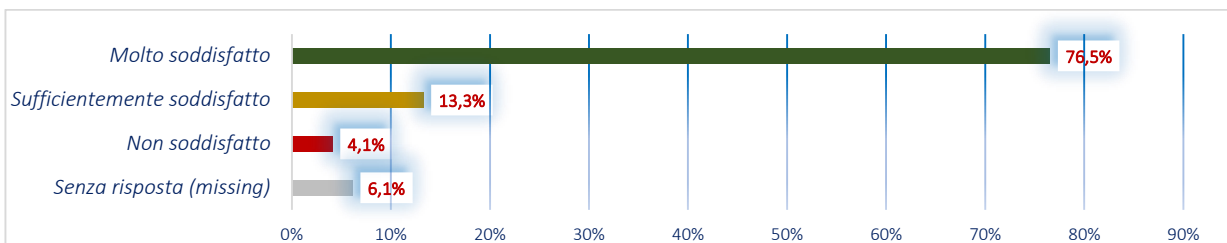
6. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

Molto soddisfatto	80,6%	(n=79)
Sufficientemente soddisfatto	14,3%	(n=14)
Non soddisfatto	2,0%	(n=2)
Senza risposta	3,1%	(n=3)



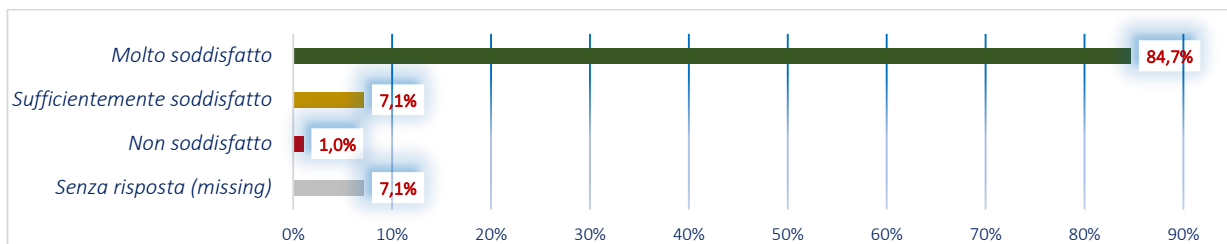
7. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE SOCIO SANITARIO (OSS) E AUSILIARIO

Molto soddisfatto	76,5%	(n=75)
Sufficientemente soddisfatto	13,3%	(n=13)
Non soddisfatto	4,1%	(n=4)
Senza risposta	6,1%	(n=6)



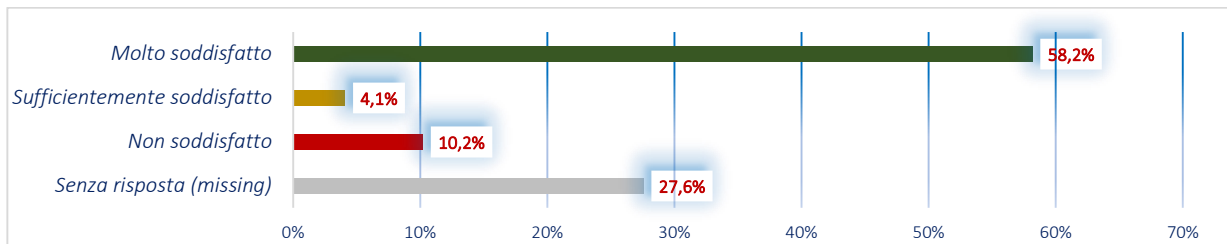
8. PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE TECNICO DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, TERAPISTI OCCUPAZIONALI, LOGOPEDISTA, EDUCATRICI PROFESSIONALI)

Molto soddisfatto	84,7%	(n=83)
Sufficientemente soddisfatto	7,1%	(n=7)
Non soddisfatto	1,0%	(n=1)
Senza risposta	7,1%	(n=7)



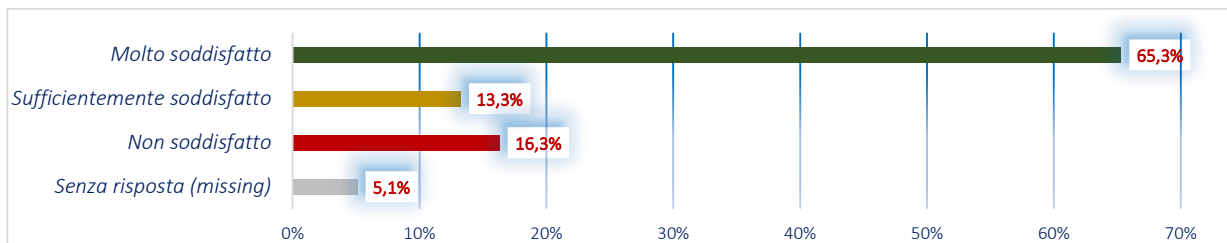
9. EFFICIENZA DEI SERVIZI (CENTRALINO, RADIOLOGIA, ASSISTENTE SOCIALE, SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA, SERVIZIO DI DIETOLOGIA, SERVIZIO DI PSICOLOGIA)

Molto soddisfatto	58,2%	(n=57)
Sufficientemente soddisfatto	10,2%	(n=10)
Non soddisfatto	4,1%	(n=4)
Senza risposta	27,6%	(n=27)



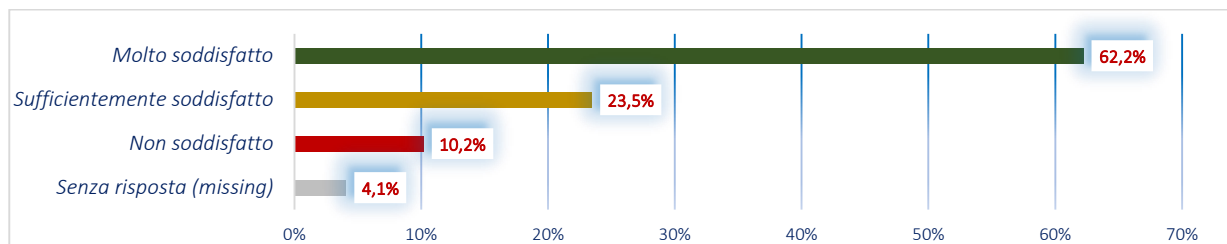
10. ORGANIZZAZIONE E IGIENE DELLA CAMERA DI DEGENZA, DEL BAGNO E DEGLI AMBIENTI IN GENERE DEL REPARTO/NUCLEO, DEL DAY HOSPITAL, DELLA PALESTRA

Molto soddisfatto	65,3%	(n=64)
Sufficientemente soddisfatto	13,3%	(n=13)
Non soddisfatto	16,3%	(n=16)
Senza risposta	5,1%	(n=5)



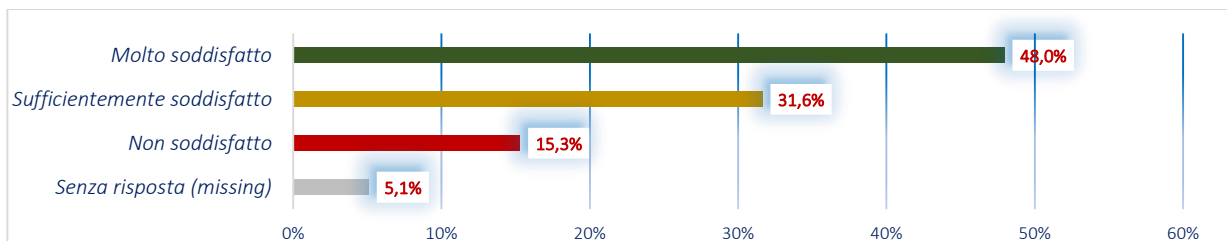
11. COMFORT DELLA CAMERA DI DEGENZA (ARREDO, CLIMATIZZAZIONE, SERVIZI, RISERVATEZZA) O DEI LOCALI DEL DAY HOSPITAL

Molto soddisfatto	62,2%	(n=61)
Sufficientemente soddisfatto	23,5%	(n=23)
Non soddisfatto	10,2%	(n=10)
Senza risposta	4,1%	(n=4)



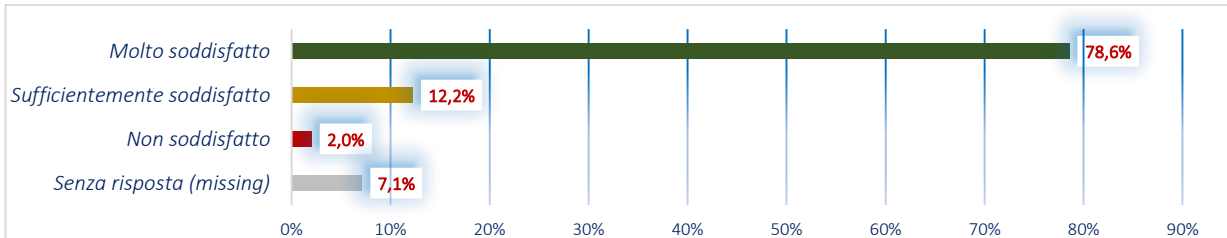
12. QUALITÀ E QUANTITÀ DEL VITTO (escluso DAY HOSPITAL)

Molto soddisfatto	49,5%	(n=47)
Sufficientemente soddisfatto	32,6%	(n=31)
Non soddisfatto	15,8%	(n=15)
Senza risposta	2,1%	(n=5)



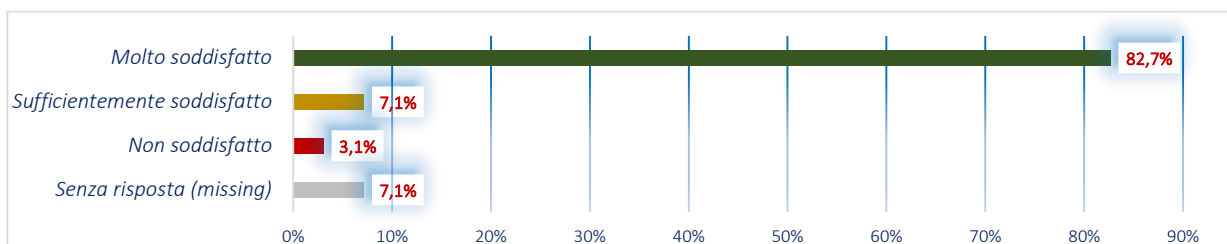
13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Molto soddisfatto	78,6%	(n=77)
Sufficientemente soddisfatto	12,2%	(n=12)
Non soddisfatto	2,0%	(n=2)
Senza risposta	7,1%	(n=7)



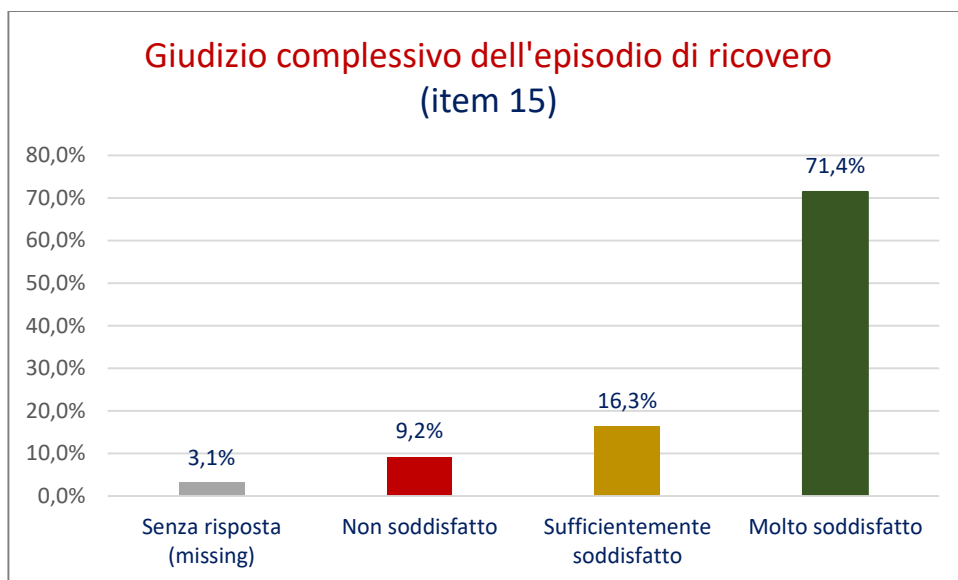
14. FLESSIBILITÀ E CORTESIA VERSO I FAMILIARI IN VISITA (ECCETTO DAY HOSPITAL)

Molto soddisfatto	82,7%	(n=81)
Sufficientemente soddisfatto	7,1%	(n=7)
Non soddisfatto	3,1%	(n=3)
Senza risposta	7,1%	(n=7)



15. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'EPISODIO DI RICOVERO

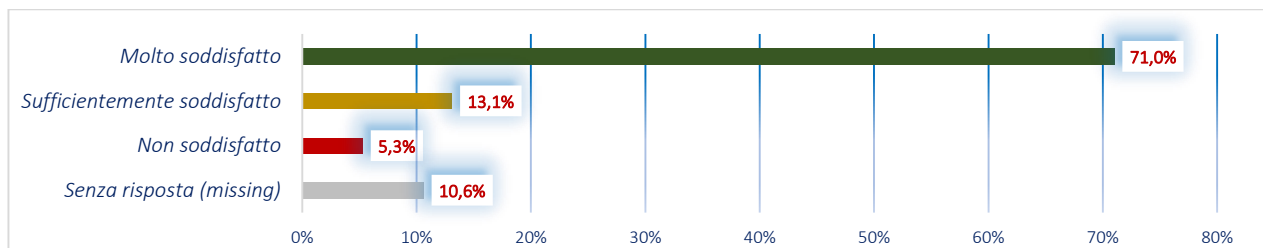
Molto soddisfatto	71,4%	(n=70)
Sufficientemente soddisfatto	16,3%	(n=16)
Non soddisfatto	9,2%	(n=9)
Senza risposta	3,1%	(n=3)



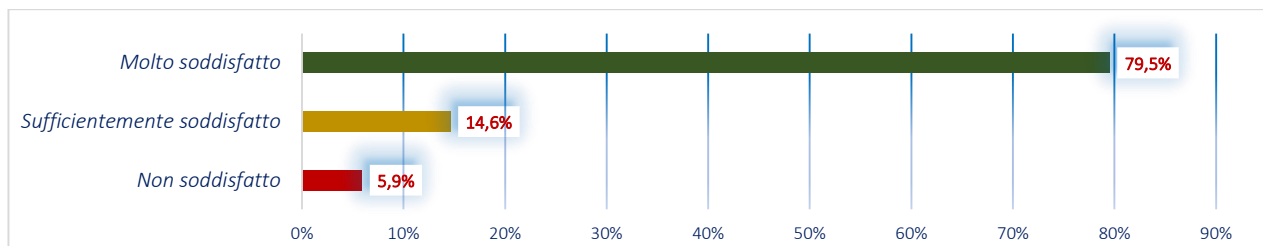
12

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

Molto soddisfatto	71,0%	vs 70,4% (2021)
Sufficientemente soddisfatto	13,1%	vs 12,8% (2021)
Non soddisfatto	5,3%	vs 8,8% (2021)
Senza risposta	10,6%	vs 8,0% (2021)



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



ANALISI DEI RISULTATI, IDENTIFICAZIONE DELLE AREE *TARGET* SU CUI INTERVENIRE ED EVENTUALI MISURE CORRETTIVE IMPLEMENTATE/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, 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 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 il 2 mostrano dei risultati decisamente positivi, a riprova che l'organizzazione è consapevole che la *centralità* del paziente rappresenti uno dei punti cardine della *Politica della Qualità* aziendale.

Analogamente anche le risposte fornite all'*item* 3 esprimono un giudizio positivo sebbene si registri una quota significativa di *missing* (59,2%).

A tal riguardo occorre precisare che, in linea generale e con riferimento a tutti e 15 gli *item* considerati, l'elevato numero di *missing* ovvero di risposte non fornite è da attribuirsi, con elevata probabilità, a molteplici fattori i cui più frequenti sono quelli da ascrivere verosimilmente alle seguenti fattispecie:

- la risposta non può essere fornita in quanto *“non applicabile”*: è il caso, per esempio, proprio dell'*item* 3 *“Informazioni ricevute al momento della dimissione”* qualora il paziente fosse deceduto o trasferito d'urgenza presso una struttura per acuti o, più semplicemente, 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 riguardano, a titolo esemplificativo, gli *item* 12 *“Qualità e quantità del vitto”* e 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, come noto, non è prevista la distribuzione del vitto e non vi è un orario di visita dedicato ai familiari per evidenti ragioni logistico-organizzative;
- diversi pazienti/familiari non hanno compilato la valutazione con gli *emoticon* presenti nella sezione *frontale*, ma hanno redatto soltanto la sezione *retro* della scheda con il fine unico di segnalare un'osservazione e/o un suggerimento e/o una proposta migliorativa e/o un elogio e/o un reclamo.

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 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, senza significative differenze tra le diverse figure professionali.

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 2,7% dei casi è stato segnalato un parere di insoddisfazione (*“no smile”*), distribuiti equamente tra le categorie considerate (item 5-8).

Quest'ultimo dato, tuttavia, non deve essere inteso come un punto di arrivo dell'organizzazione, bensì come un *input* a migliorare sempre più la qualità e l'efficienza del personale sanitario della struttura, al fine di eliminare del tutto (o, comunque, di mantenere sempre a livelli molto bassi) l'insoddisfazione degli utenti, in un'ottica di miglioramento continuo secondo la logica della ruota di *Deming* (o 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* (27,6%) ovvero degli utenti che non hanno fornito risposta in quanto, verosimilmente, non hanno avuto necessità di usufruire/rivolgersi ai servizi offerti dalla Casa di Cura/RSA, nell'80,3% dei casi l'utenza ha espresso una valutazione di piena soddisfazione che scende al 62,2% per quanto riguarda, invece, il *comfort* della camera di degenza o dei locali di day hospital (*item 11*), sebbene l'indice di insoddisfazione totale per la medesima voce sia del 10,2%.

A ogni modo si segnala che è in atto, da parte dell'Amministrazione, un graduale intervento di ammodernamento dei locali della struttura (potenziamento dell'illuminazione, miglioramento degli arredi e della segnaletica, etc.) con il precipuo obbiettivo di migliorare il livello di *comfort* alberghiero della Casa di Cura.

Con riferimento all'*item 10*, premesso che la pulizia e la confortevolezza delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni, sono un aspetto fondamentale per la valutazione di un reparto e dell'intera struttura ospedaliera da parte dell'utenza, dalla rilevazione emerge che la stessa è in buona parte pienamente soddisfatta dell'igiene generale degli ambienti (65,3%), tuttavia, esiste un margine di miglioramento che dovrà necessariamente essere perseguito.

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

Per gli *item 13* (*rispetto della riservatezza personale*) e *14* (*flessibilità e cortesia verso i familiari durante l'orario di visita*) si registrano pareri pienamente positivi in oltre il 75% dei casi, nonostante le note restrizioni determinate dalla pandemia da COVID-19; per quanto riguarda l'*item 12* (*qualità e quantità del vitto*) i pazienti che si ritengono "molto soddisfatti" sono il 49,5% (n=40); mentre il 15,8% si considerano "insoddisfatti".

Tenuto conto dei fattori estremamente variabili che possono influenzare tale ambito (condizioni cliniche, restrizioni dietetiche, condizioni ambientali, valutazione soggettiva del gusto delle vivande proposte, ridotta *compliance* in presenza di vitti speciali o poco conditi, quali, per esempio, iposodico, per pazienti affetti da insufficienza renale, liquido/semiliquido in presenza di disfagia, etc.), il presente risultato potrebbe considerarsi di per sé soddisfacente, ma presenta senz'altro dei margini di miglioramento e la necessità, a breve termine, di adottare una o più azioni correttive incisive, oltre a quelle già implementate nel recente passato.


CONCLUSIONI

Complessivamente ovvero considerando tutti e 15 gli *item* del *Questionario di Gradimento*, il giudizio “molto soddisfatto” è stato indicato nel 71,0% dei casi e nell’84,1% dei casi se non si considerano quelli in cui non è stata segnalata una risposta (*missing*).

Inoltre, se si sommano i giudizi “molto soddisfatto” e “sufficientemente soddisfatto” (somma cumulativa che definisce il c.d. “*range di accettabilità*”) si evidenzia che nell’84,1% dei casi ovvero nel 94,1% dei casi se si escludono i *missing*, non è presente una valutazione negativa.

Oltre ai questionari di gradimento imbucati nell’espositore collocato all’ingresso principale della Casa di Cura (punto unico di raccolta) occorre considerare, infine, anche le recensioni pubblicate sulla rete internet; a tal riguardo la Direzione privilegia, in un’ottica di *audit* interno, la valutazione delle opinioni apparse su siti specializzati in tema di *customer satisfaction* dell’assistenza erogata dalle strutture sanitarie e socio-sanitarie che raccolgono recensioni dei pazienti e/o dei loro familiari in cui risulta obbligatoria la registrazione dei dati del segnalante, diversamente da altre piattaforme (per esempio, “Google”) la cui attendibilità delle informazioni/giudizi pubblicati è fortemente inficiata dalla possibilità di accedere attraverso falsi profili o *nickname*, con la possibilità, tutt’altro che remota, che possano essere impiegati da un medesimo utente.

Si segnala infine che, dall’01.12.2022 al 31.12.2022, sono pervenuti alla Direzione sanitaria n. 13 reclami/esposti. Nel 100% dei casi è stata fornita, sempre per iscritto, una tempestiva risposta e, laddove possibile, sono state identificate e prontamente attuate le opportune azioni correttive/migliorative.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Ricovero eseguito presso:

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

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

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 16938381008

Auxologico

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, PROPOSTE MIGLIORATIVE, ELOGI, RECLAMI

Modello CDC_MOD_pdg_05/16

(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 garantirne 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: auxologicoromarsi.societaabenefit@pec.it; Responsabile Protezione Dati (DPO) email: dpo.rt@ecosafety.it. L'elenco dei responsabili del trattamento è consultabile direttamente in sede. Periodo di conservazione del materiale: due anni.

Acconsento ☐

Non acconsento ☐



INSERIRE IL MODULO COMPILATO
NELLA CASSETTA 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. Iscr. al Registro Imprese 16838381008