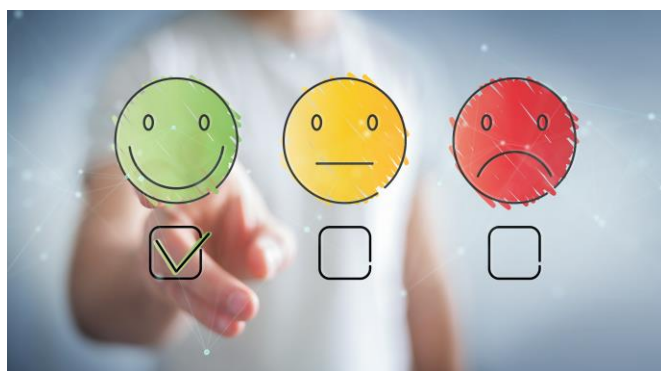




Casa di Cura S. Maria Maddalena

INDAGINE GRADIMENTO 2022

Analisi dei dati relativi ai questionari compilati nell'arco dell'anno 2022: periodo dal' 1° gennaio al 31 dicembre 2022.



I DATI

I questionari raccolti per l'anno 2022 sono stati 516.

Uno sguardo in generale:

Da una prima analisi globale si rileva che il 98.64% delle persone che hanno risposto al questionario è rimasto soddisfatto del servizio offerto dalla Casa di Cura; e, sempre il 98.64% di queste persone tornerebbe nella struttura in caso di necessità. Rispetto all'anno 2021 la soddisfazione è aumentata di circa un punto percentuale. Entrambi gli item si mantengono ben sopra l'obiettivo del 90% anche per l'anno 2022.

	2020	2021	2022
Soddisfatti del servizio fornito	413 (90.57%)	528 (97.60%)	509 (98.64%)
Se avessero necessità, tornerebbero	423 (92.76%)	531 (98.15%)	509 (98.64%)

I singoli reparti:

Osservando i dati notiamo che tutti i punteggi hanno avuto un aumento nella valutazione della soddisfazione rispetto al 2021, superando il 90% (*valore minimo di riferimento: 85%*). Inoltre la soddisfazione è rimasta del 100% per il servizio di: *Day Surgery, Radiologia e Reparto di Riabilitazione*. A questi si aggiunge anche il *Reparto di Medicina*, che nel 2022 ha raggiunto il 100% di soddisfazione.

	2021	2022
Accettazione	93.83%	96.19%
Ambulatori	91.48%	95.57%
Call center	94.12%	95.43%
Comfort Alberghiero	86.68%	94.54%
Day Surgery	100.00%	100.00%
Medicina del Dolore	98.82%	99.49%
Punto di Primo Intervento	96.81%	98.62%
Punto Prelievi	96.67%	99.30%
Radiologia	100.00%	100.00%
Reparto di Chirurgia	94.44%	98.68%
Reparto di Medicina	95.24%	100.00%
Reparto di Riabilitazione	100.00%	100.00%

Il **Punto di Primo Intervento** ha punteggi complessivi compresi tra **buono** e **ottimo**. Nello specifico è stato giudicato **ottimo** da più della metà delle persone il servizio di **accoglienza e informazioni, assistenza infermieristica, assistenza medica e rispetto della privacy**.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	91 (63%)	51 (35%)	2 (1%)	1 (1%)
Assistenza Infermieristica	107 (74%)	35 (24%)	3 (2%)	(0%)
Assistenza Medica	112 (77%)	33 (23%)	(0%)	(0%)
Tempo di attesa	68 (47%)	73 (50%)	3 (2%)	1 (1%)
Comfort della sala di attesa	63 (43%)	77 (53%)	5 (3%)	(0%)
Rispetto della Privacy	75 (52%)	68 (47%)	1 (1%)	1 (1%)

Il **reparto di Radiologia** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. È stato giudicato **ottimo** da più della metà delle persone l'**accoglienza e informazioni, l'assistenza del personale tecnico e medico, il tempo di attesa del referto e il rispetto della privacy**. È aumentato rispetto allo scorso anno il tempo di attesa del referto

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	53 (59%)	37 (41%)	0 (0%)	0 (0%)

Assistenza Personale Tecnico	59 (66%)	31 (34%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Medica	56 (62%)	34 (38%)	0 (0%)	0 (0%)
Tempo di attesa	44 (49%)	46 (51%)	0 (0%)	0 (0%)
Tempo di attesa del referto	50 (56%)	40 (44%)	0 (0%)	0 (0%)
Rispetto della Privacy	55 (61%)	35 (39%)	0 (0%)	0 (0%)

Il **reparto di Medicina** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**, più della metà delle persone ha valutato **ottimi tutti i servizi del reparto. Sono aumentate le percentuali dell'assistenza medica e infermieristica, organizzazione del reparto e rispetto della privacy.**

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	50 (61%)	32 (39%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Medica	56 (68%)	26 (32%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Infermieristica	62 (76%)	20 (24%)	0 (0%)	0 (0%)
Organizzazione del reparto	54 (66%)	28 (34%)	0 (0%)	0 (0%)
Rispetto della Privacy	50 (61%)	32 (39%)	0 (0%)	0 (0%)

Il **reparto di Riabilitazione** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Più della metà delle persone ha valutato **ottimo tutte le voci. L'assistenza fisioterapisti, l'organizzazione del reparto e il rispetto della privacy hanno rilevato un aumento importante nella valutazione "ottimo"**

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	64 (74%)	22 (26%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Medica	64 (74%)	22 (26%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Infermieristica	63 (73%)	23 (27%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Fisioterapisti	74 (76%)	11 (13%)	1 (1%)	0 (0%)
Organizzazione del reparto	63 (73%)	23 (27%)	0 (0%)	0 (0%)
Rispetto della Privacy	55	30	1	0

	(64%)	(35%)	(1%)	(0%)
--	-------	-------	------	------

Il **Servizio di Accettazione** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Più della metà delle persone ha giudicato **ottima la chiarezza delle spiegazioni, la cortesia del personale e il rispetto della privacy**. Le percentuali più basse riguardano i tempi di attesa in accettazione e il tempo di attesa tra la prenotazione e la visita, nonostante un aumento considerevole rispetto all'anno precedente.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa tra la prenotazione e la visita	91 (39%)	130 (55%)	12 (5%)	3 (1%)
Tempo di attesa in accettazione	81 (34%)	138 (58%)	14 (6%)	3 (1%)
Chiarezza delle spiegazioni	129 (55%)	98 (42%)	7 (3%)	2 (1%)
Cortesia del Personale	161 (68%)	69 (29%)	4 (2%)	2 (1%)
Rispetto della Privacy	131 (56%)	98 (42%)	5 (2%)	2 (1%)

Il servizio di **Call Center** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**, inoltre è stato giudicato **ottimo da più della metà delle persone nella cortesia dell'operatore e chiarezza e accuratezza delle informazioni**.

Le criticità riguardano i tempi di attesa al telefono per prenotazioni e informazioni.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa al telefono prenotazioni/informazioni	69 (35%)	105 (53%)	21 (11%)	2 (1%)
Cortesia operatore	113 (57%)	77 (39%)	5 (3%)	2 (1%)
Chiarezza e accuratezza delle informazioni	110 (56%)	79 (40%)	6 (3%)	2 (1%)

Il servizio **Ambulatori** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Più della metà delle persone ha giudicato **ottima accoglienza e informazioni, l'assistenza infermieristica e medica e il rispetto della privacy**.

Le percentuali più basse riguardano i tempi di attesa e il comfort delle sale di attesa.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	112 (55%)	84 (41%)	5 (2%)	2 (1%)
Assistenza Infermieristica	136 (67%)	61 (30%)	3 (1%)	3 (1%)
Assistenza Medica	136 (67%)	65 (32%)	0 (0%)	2 (1%)
Tempo di attesa	70 (34%)	117 (58%)	7 (3%)	9 (4%)

Comfort delle sale di attesa	69 (34%)	118 (58%)	13 (6%)	3 (1%)
Rispetto della Privacy	105 (52%)	93 (46%)	2 (1%)	3 (1%)

Il servizio di **Comfort Alberghiero** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra *buono* e *ottimo*. Sono stati giudicati **ottimi** da più della metà delle persone il **comfort stanza** e la **pulizia stanza**, mentre sono considerati **buoni** i **servizi commerciali, il vitto e gli orari di visita**

Nonostante il vitto sia valutato come "buono" dal 61% dei questionari, risulta anche essere la voce con più valutazioni "scarso" (18%). Rispetto all'anno 2021 sono migliorate significativamente le percentuali "ottimo" relative al comfort stanza e la pulizia stanza.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Comfort Stanza	105 (57%)	71 (39%)	5 (3%)	2 (1%)
Pulizia Stanza	93 (51%)	72 (39%)	16 (9%)	2 (1%)
Servizi Commerciali	45 (25%)	101 (55%)	33 (18%)	4 (2%)
Vitto	52 (28%)	111 (61%)	13 (7%)	7 (4%)
Orari di visita	40 (22%)	116 (63%)	25 (14%)	2 (1%)

Il **reparto di Day Surgery** ha punteggi complessivamente compresi tra *buono* e *ottimo*, Sono stati giudicati con **ottimo** da più della metà delle persone, tutte le voci presenti nel questionario, rimanendo quindi invariato rispetto al 2021.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa per l'intervento	46 (55%)	36 (43%)	1 (1%)	0 (0%)
Accoglienza e informazioni	52 (63%)	31 (37%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Medica	56 (67%)	27 (33%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Infermieristica	60 (72%)	23 (28%)	0 (0%)	0 (0%)
Organizzazione del reparto	51 (61%)	32 (39%)	0 (0%)	0 (0%)
Rispetto della privacy	45 (54%)	37 (45%)	1 (1%)	0 (0%)

Il **reparto di Medicina del Dolore** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra *buono* e *ottimo*, con giudizio **ottimo** dato da più della metà delle persone, per tutte le voci presenti nel questionario, rilevando inoltre un importante incremento di tale valutazione rispetto al 2021.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	151 (77%)	44 (22%)	2 (1%)	0 (0%)
Assistenza Medica	159 (81%)	35 (18%)	3 (2%)	0 (0%)
Assistenza Infermieristica	162 (82%)	32 (16%)	3 (2%)	0 (0%)
Organizzazione del reparto	138 (70%)	58 (29%)	1 (1%)	0 (0%)
Rispetto della Privacy	137 (70%)	59 (30%)	1 (1%)	0 (0%)

Il **Punto Prelievi** ha punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Sono state giudicate **ottime**, da più della metà delle persone, tutte le voci presenti nel questionario. Sempre nel giudizio ottimo, sono stati registrati miglioramenti in tutte le voci.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa tra l'accettazione e il prelievo	81 (57%)	57 (40%)	4 (3%)	0 (0%)
Accoglienza e informazioni	78 (55%)	63 (44%)	1 (1%)	0 (0%)
Assistenza Infermieristica	96 (68%)	45 (32%)	1 (1%)	0 (0%)
Assistenza del Personale del Laboratorio Analisi	84 (59%)	57 (40%)	1 (1%)	0 (0%)
Rispetto della Privacy	87 (61%)	54 (38%)	1 (1%)	0 (0%)

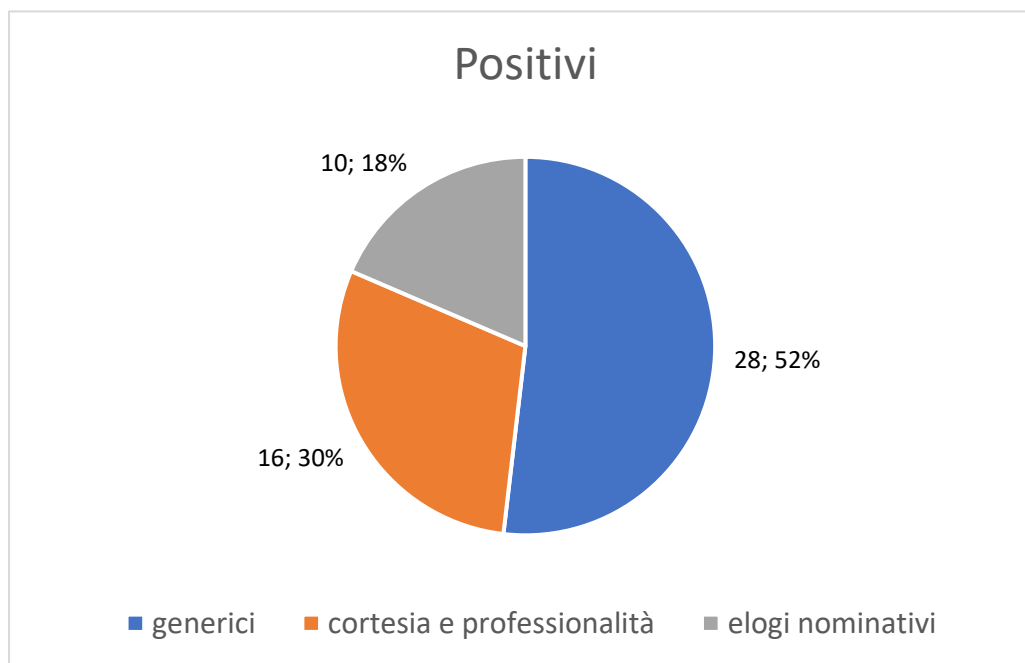
Il **reparto di Chirurgia** ha ottenuto punteggi complessivamente compresi tra **buono** e **ottimo**. Sono state giudicate **ottime** da più della metà delle persone tutte le voci del questionario. Rispetto al 2021 c'è stato un netto miglioramento dei punteggi per tutte le voci.

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa per l'intervento	92 (61%)	57 (38%)	1 (1%)	2 (1%)
Accoglienza e informazioni	98 (64%)	53 (35%)	1 (1%)	0 (0%)
Assistenza Medica	107 (70%)	45 (30%)	0 (0%)	0 (0%)
Assistenza Infermieristica	116 (76%)	35 (23%)	1 (1%)	0 (0%)
Organizzazione del reparto	102 (67%)	48 (32%)	2 (1%)	0 (0%)

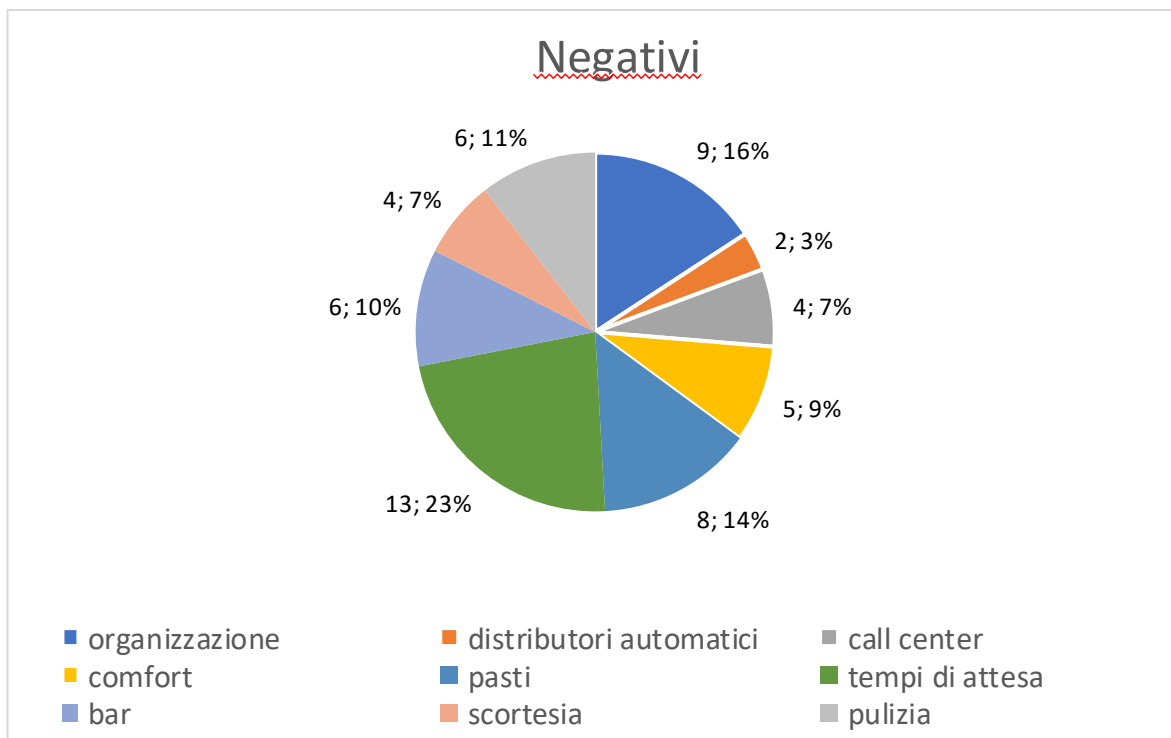
Rispetto della Privacy	98 (64%)	53 (35%)	1 (1%)	0 (0%)
-------------------------------	-------------	-------------	-----------	-----------

Analisi commenti e suggerimenti:

Commenti positivi e elogi totali risultano essere 54 di cui 28 positivi generici (es. tutto bene), 16 cortesia e professionalità, e 10 elogi nominativi.



Commenti negativi totali risultano essere 47. Di cui: 13 tempi di attesa (4 ricovero, 5 accettazione, 4 visite ambulatoriali); 9 Organizzazione (tempi prericovero, informazioni ai parenti, orari distribuzione farmaci, etc); 8 pasti; 6 pulizia stanze; 5 comfort (bagni assistiti, materassi duri, wifi); 6 bar; 4 scortesia; 4 call center; 2 distributori automatici.



Infine abbiamo ricevuto 10 **SUGGERIMENTI**, di cui:

- medicina del dolore per il ginocchio;
- raccolta differenziata
- parcheggi riservati ai pz
- distributori igiene personale
- distributori snack e bibite in reparto
- giornalino
- fare rispettare il silenzio
- fisioterapia (attrezzature migliorabili- fisioterapia anche nei giorni di festa quando sono due giorni festivi vicini, eliminare le visite o altro durante la fisioterapia)
- apertura domenicale bar
- pasti: orario distribuzione posticipato, dolcificanti per diabetici

Confronto Medie 2020/2021/2022:

ACCETTAZIONE:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo, per il reparto di *Accettazione*, leggeri miglioramenti a tutte le voci ad eccezione del tempo di attesa in accettazione che rimane ancora lievemente basso. La cortesia del personale è sempre valutata come molto buona.

ACCETTAZIONE	2020	2021	2022
Tempo di attesa tra la prenotazione e la visita	3.18	3.12	3.31
Tempo di attesa in accettazione	3.11	3.11	3.12
Chiarezza delle spiegazioni	3.39	3.38	3.50
Cortesia del Personale	3.50	3.50	3.65
Rispetto della Privacy	3.54	3.30	3.52

CALL CENTER:

La media dei punteggi per l'anno 2022 rileva miglioramenti in tutte le voci del questionario, la voce più bassa rimane il tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni.

CALL CENTER	2020	2021	2022
Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni	2.92	2.89	3.12
Cortesia operatore	3.37	3.40	3.53
Chiarezza e accuratezza delle informazioni	3.31	3.32	3.51

AMBULATORI:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il servizio *Ambulatori*, c'è stato un lieve incremento. La media più alta riguarda l'assistenza sia infermieristica sia medica.

AMBULATORI	2020	2021	2022
Accoglienza e informazioni	3.38	3.32	3.51
Assistenza Infermieristica	3.45	3.50	3.63
Assistenza Medica	3.52	3.50	3.65
Tempo di attesa	3.14	3.20	3.22
Comfort delle sale di attesa	3.23	3.13	3.25
Rispetto della Privacy	3.49	3.32	3.48

COMFORT ALBERGHIERO:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente notiamo che, per il servizio di *Comfort Alberghiero*, **sono stati rilevati incrementi di circa 0.30 per le voci comfort stanza, pulizia stanza e vitto**. Resta invece sostanzialmente invariata la valutazione inerente agli orari di visita.

COMFORT ALBERGHIERO	2020	2021	2022
Comfort Stanza	3.13	3.22	3.52
Pulizia Stanza	2.75	3.07	3.40

Servizi Commerciali	2.63	2.91	3.02
Vitto	2.58	2.87	3.14
Orari di visita	-	3.01	3.06

DAY SURGERY:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che per il reparto di *Day Surgery* i punteggi sono molto alti e nei tre anni comparati non hanno subito valide variazioni.

DAY SURGERY	2020	2021	2022
Tempo di attesa per l'intervento	03.44	3.51	3.54
Accoglienza e informazioni	3.51	3.55	3.63
Assistenza Medica	3.63	3.57	3.67
Assistenza Infermieristica	3.54	3.58	3.72
Organizzazione del reparto	3.49	3.49	3.61
Rispetto della privacy	3.61	3.51	3.53

MEDICINA DEL DOLORE:

Osservando i punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che, per il reparto di *Medicina del dolore*, **i punteggi sono lievemente aumentati, mantenendosi di conseguenza sempre al di sopra della media.**

MEDICINA DEL DOLORE	2020	2021	2022
Accoglienza e informazioni	3.63	3.62	3.76
Assistenza Medica	3.64	3.62	3.79
Assistenza Infermieristica	3.64	3.73	3.81
Organizzazione del reparto	3.55	3.53	3.70
Rispetto della Privacy	3.58	3.62	3.69

PUNTO DI PRIMO INTERVENTO:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo, per il *Punto di Primo Intervento*, lievi aumenti nelle valutazioni.

PUNTO DI PRIMO INTERVENTO	2020	2021	2022
Accoglienza e informazioni	3.35	3.36	3.60
Assistenza Infermieristica	3.51	3.60	3.72
Assistenza Medica	3.59	3.55	3.74
Tempo di attesa	3.36	3.28	3.43
Comfort della sala di attesa	3.22	3.14	3.40
Rispetto della Privacy	3.22	3.34	3.50

PUNTO PRELIEVI:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo, per il *Punto Prelievi*, lievi aumenti nelle valutazioni.

PUNTO PRELIEVI	2020	2021	2022
-----------------------	-------------	-------------	-------------

Tempo di attesa tra l'accettazione e il prelievo	3.15	3.36	3.54
Accoglienza e informazioni	3.32	3.47	3.54
Assistenza Infermieristica	3.47	3.52	3.67
Assistenza del Personale del Laboratorio Analisi	3.53	3.41	3.58
Rispetto della Privacy	3.47	3.43	3.61

RADIOLOGIA:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo, per il reparto di *Radiologia*, lievi aumenti nelle valutazioni.

RADIOLOGIA	2020	2021	2022
Accoglienza e informazioni	3.47	3.51	3.59
Assistenza Personale Tecnico	3.59	3.59	3.66
Assistenza Medica	3.58	3.58	3.62
Tempo di attesa	3.25	3.34	3.55
Tempo di attesa del referto	3.60	3.51	3.56
Rispetto della Privacy	3.67	3.46	3.61

REPARTO DI CHIRURGIA:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo, per il *Reparto di Chirurgia*, per la tutte le voci non sono state registrate variazioni significative.

REPARTO DI CHIRURGIA	2020	2021	2022
Tempo di attesa per l'intervento	3.40	3.41	3.57
Accoglienza e informazioni	3.50	3.49	3.64
Assistenza Medica	3.57	3.61	3.70
Assistenza Infermieristica	3.55	3.64	3.76
Organizzazione del reparto	3.39	3.49	3.66
Rispetto della Privacy	3.50	3.41	3.64

REPARTO DI MEDICINA:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo che per il *Reparto di Medicina* c'è stato un incremento di punteggio **organizzazione del reparto**, e un lieve incremento per le restanti voci

REPARTO DI MEDICINA	2020	2021	2022
Accoglienza e informazioni	3.49	3.51	3.61
Assistenza Medica	3.37	3.51	3.68
Assistenza Infermieristica	3.51	3.63	3.76
Organizzazione del reparto	3.40	3.37	3.66
Rispetto della Privacy	3.46	3.40	3.61

REPARTO DI RIABILITAZIONE:

Osservando le medie dei punteggi (ottimo=4, buono=3, scarso=2 e pessimo=1) del 2022 rispetto all'anno precedente per ogni singolo item notiamo, per il *Reparto di Riabilitazione*, un incremento per tutte le voci del questionario.

REPARTO DI RIABILITAZIONE	2020	2021	2022
Accoglienza e informazioni	3.31	3.66	3.74
Assistenza Medica	3.31	3.69	3.74
Assistenza Infermieristica	3.31	3.65	3.73
Assistenza Fisioterapisti	3.42	3.72	3.75
Organizzazione del reparto	3.31	3.51	3.73
Rispetto della Privacy	3.31	3.49	3.63

Osservazioni conclusive:

In generale l'analisi del gradimento del 2022 ha riscontrato un lieve aumento del grado di soddisfazione complessivo rispetto al 2021 (da 97,60 % a 98.64% di soddisfatti) come della percentuale di ritorno in Casa di Cura.

Tra i reparti/servizi le percentuali più alte (100%) sono relative a Riabilitazione, Day Surgery, Medicina e Radiologia.

All'interno dei reparti/servizi i punteggi più alti riguardano l'assistenza del personale sanitario quale infermieri, medici, tecnici di radiologia e fisioterapisti, oltre che la cortesia del personale di accettazione. I punteggi più bassi riguardano in generale i tempi di attesa.

Il punteggio più alto è l'assistenza infermieristica della medicina del dolore, il più basso è relativo ai servizi commerciali.

Dando uno sguardo generale alle medie e ai punteggi delle singole aree possiamo osservare che la **maggior soddisfazione** riguarda

L'assistenza del personale medico, infermieristico in Ambulatori, punto prelievi, Day Surgery, Chirurgia, Medicina del dolore, Punto di primo intervento e Medicina, **dell'assistenza del personale medico, infermieristico e dei Fisioterapisti** in Riabilitazione, **dell'assistenza del personale medico e dei TSRM** in Diagnostica per Immagini.

Quest'anno i punteggi sono comunque molto alti a quasi tutti gli item dei servizi come l'organizzazione e l'accoglienza.

Osservando gli **aspetti critici** dei punteggi notiamo come i punteggi siano più bassi rispetto alle altre voci in relazione al **comfort alberghiero** ed in particolare in ordine crescente ai **servizi commerciali**, il vitto e gli orari di visita. In successione troviamo i tempi di attesa in accettazione e al call center.

I punteggi più bassi anche se non critici sono relativi ai **tempi di attesa e al comfort delle sale di attesa in PPI e negli ambulatori**.

I commenti

I **commenti positivi** riguardano la **cortesia e la professionalità**, quelli **negativi** riguardano in ordine i **tempi di attesa** (ricovero, accettazione e visite ambulatoriali), **l'organizzazione in reparto** (tempi prericovero, informazioni ai parenti, orari distribuzione farmaci, etc); i pasti, la pulizia stanze, il comfort alberghiero (bagni assistiti, distributori automatici, materassi duri, wifi); il servizio bar e il call center.

I suggerimenti

I **suggerimenti** riguardano principalmente il **comfort alberghiero** (distributori snack e bevande al piano, servizi commerciali come i giornali, apertura domenicale bar,) **l'organizzazione e vita in reparto** (orari visita e distribuzione pasti, pulizia stanze, il

rispetto del silenzio, fisioterapia nei giorni festivi e raccolta differenziata).

Anche quest'anno è stato redatto e condiviso con tutto il personale un report bimestrale (**#diconodinoi**) contenete apprezzamenti, critiche e suggerimenti oltre alla percentuale generale di soddisfazione degli utenti. Il report aggiornato è sempre disponibile in forma cartacea nelle guardiole e luoghi di lavoro del personale.

ANALISI DEI RECLAMI ED ELOGI 2022

Reclami

Nel corso di tutto il 2022 sono stati registrati 20 reclami.

Di cui 17 nell'area ambulatoriale (6 difficoltà a scaricare il referto pronto, 3 scortesia call center, 4 servizio accettazione/ricoveri, 4 difficoltà con i referti della radiologia, 1 sito non aggiornato) e 3 nell'area ricoveri.

A tutti i reclami ricevuti è seguita una tempestiva presa in carico della segnalazione con una relativa azione correttiva o di miglioramento, se necessaria.

L'analisi dei reclami ha evidenziato un aumento delle segnalazioni rispetto allo scorso anno.

Elogi

Sono stati raccolti 10 elogi nominativi.

Riguardano tutti la cortesia e la professionalità degli operatori sanitari.

Gestione Qualità e Rapporto con il Pubblico 05/05/2023