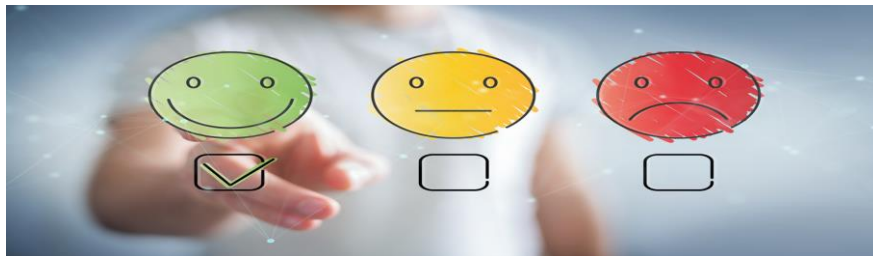




Casa di Cura S. Maria Maddalena

Estratto Indagine Gradimento 2019

Analisi dei dati relativi ai questionari compilati nell'arco dell'anno 2019: periodo dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019.



I dati

I questionari raccolti sono stati 521, 29 in più rispetto all'anno precedente (2018).

Uno sguardo in generale:

Una prima analisi globale ha evidenziato che quasi il 90% delle persone che hanno risposto al questionario è stata soddisfatta del servizio offerto dalla Casa di Cura; mentre più del 92% tornerebbe nella struttura se ne avesse necessità.

2019	
Soddisfatti del servizio fornito	468 (90.00%)
Se avessero necessità, tornerebbero	480 (92.13%)

I singoli reparti/servizi:

Osservando i dati per i singoli contesti notiamo che la soddisfazione è migliorata per la maggioranza dei servizi, e i punteggi sono al di sopra del valore minimo di riferimento (85%)

Anno 2019	
Accettazione	319 (93.27%)
Ambulatori	234 (95.90%)
Call center	263 (96.34%)
Comfort Alberghiero	195 (86.67%)
Day Surgery	110 (98.21%)
Medicina del Dolore	193 (97.97%)
Punto di Primo Intervento	110 (93.22%)
Punto Prelievi	139 (95.86%)
Radiologia	161 (94.71%)
Reparto di Chirurgia	217 (92.74%)
Reparto di Medicina	96 (88.07%)
Reparto di Riabilitazione	164 (95.91%)

Punto di Primo Intervento

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	915 (56%)	703 (43%)	10 (1%)	4 (0%)
Assistenza Infermieristica	1041 (64%)	553 (34%)	31 (2%)	7 (0%)
Assistenza Medica	1050 (64%)	553 (34%)	25 (2%)	4 (0%)
Tempo di attesa	560 (34%)	965 (59%)	79 (5%)	28 (2%)
Comfort della sala di attesa	544 (33%)	906 (56%)	176 (11%)	6 (0%)

Rispetto della Privacy	785 (48%)	817 (50%)	25 (2%)	5 (0%)
-------------------------------	--------------	--------------	------------	-----------

Reparto di Radiologia

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	792 (57%)	564 (41%)	10 (1%)	15 (1%)
Assistenza Personale Tecnico	797 (58%)	555 (40%)	11 (1%)	18 (1%)
Assistenza Medica	841 (61%)	533 (39%)	5 (0%)	2 (0%)
Tempo di attesa	583 (42%)	720 (52%)	46 (3%)	32 (2%)
Tempo di attesa del referto	621 (45%)	717 (52%)	5 (0%)	38 (3%)
Rispetto della Privacy	742 (54%)	633 (46%)	2 (0%)	4 (0%)

Reparto di Medicina

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	518 (53%)	434 (44%)	3 (0%)	25 (3%)
Assistenza Medica	616 (63%)	329 (34%)	16 (2%)	19 (2%)
Assistenza Infermieristica	611 (62%)	324 (33%)	27 (3%)	18 (2%)
Organizzazione del reparto	514 (52%)	403 (41%)	34 (3%)	29 (3%)
Rispetto della Privacy	529 (54%)	403 (41%)	31 (3%)	17 (2%)

Reparto di Riabilitazione

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	823 (61%)	467 (35%)	20 (1%)	30 (2%)
Assistenza Medica	867 (65%)	443 (33%)	17 (1%)	13 (1%)
Assistenza Infermieristica	859 (64%)	445 (33%)	18 (1%)	18 (1%)
Assistenza Fisioterapisti	1036 (77%)	276 (21%)	22 (2%)	6 (0%)
Organizzazione del reparto	813 (61%)	465 (35%)	44 (3%)	18 (1%)

Rispetto della Privacy	810 (60%)	477 (36%)	47 (4%)	6 (0%)
-------------------------------	--------------	--------------	------------	-----------

Servizio di Accettazione

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa tra la prenotazione e la visita	734 (34%)	1249 (58%)	134 (6%)	44 (2%)
Tempo di attesa in accettazione	672 (31%)	1193 (55%)	183 (8%)	113 (5%)
Chiarezza delle spiegazioni	1056 (49%)	1052 (49%)	29 (1%)	24 (1%)
Cortesia del Personale	1360 (63%)	760 (35%)	32 (1%)	9 (0%)
Rispetto della Privacy	1260 (58%)	879 (41%)	12 (1%)	10 (0%)

Call Center

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa al telefono per prenotazioni/informazioni	713 (36%)	969 (49%)	190 (10%)	94 (5%)
Cortesia operatore	1099 (56%)	790 (40%)	66 (3%)	11 (1%)
Chiarezza e accuratezza delle informazioni	1110 (56%)	776 (39%)	67 (3%)	13 (1%)

Ambulatori

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	860 (46%)	940 (51%)	50 (3%)	7 (0%)
Assistenza Infermieristica	1150 (62%)	670 (36%)	26 (1%)	11 (1%)
Assistenza Medica	1209 (65%)	608 (33%)	33 (2%)	7 (0%)
Tempo di attesa	632 (34%)	1027 (55%)	153 (8%)	45 (2%)
Comfort delle sale di attesa	585 (32%)	999 (54%)	237 (13%)	36 (2%)
Rispetto della Privacy	942 (51%)	886 (48%)	22 (1%)	7 (0%)

Comfort Alberghiero

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Comfort Stanza	534 (31%)	932 (53%)	240 (14%)	39 (2%)

Pulizia Stanza	466 (27%)	796 (46%)	375 (21%)	108 (6%)
Servizi Commerciali	397 (23%)	929 (53%)	327 (19%)	92 (5%)
Vitto	347 (20%)	759 (43%)	338 (19%)	301 (17%)
Orari di visita	554 (32%)	1095 (63%)	96 (6%)	(0%)

Day Surgery

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa per l'intervento	508 (50%)	464 (45%)	25 (2%)	23 (2%)
Accoglienza e informazioni	595 (58%)	387 (38%)	20 (2%)	18 (2%)
Assistenza Medica	641 (63%)	361 (35%)	12 (1%)	6 (1%)
Assistenza Infermieristica	708 (69%)	290 (28%)	4 (0%)	18 (2%)
Organizzazione del reparto	544 (53%)	450 (44%)	8 (1%)	18 (2%)
Rispetto della privacy	644 (63%)	335 (33%)	35 (3%)	6 (1%)

Reparto di Medicina del Dolore

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Accoglienza e informazioni	678 (56%)	510 (42%)	3 (0%)	18 (1%)
Assistenza Medica	793 (66%)	395 (33%)	12 (1%)	9 (1%)
Assistenza Infermieristica	853 (71%)	310 (26%)	16 (1%)	30 (2%)
Organizzazione del reparto	666 (55%)	515 (43%)	20 (2%)	8 (1%)
Rispetto della Privacy	774 (64%)	414 (34%)	15 (1%)	6 (0%)
Domanda Punto Prelievi	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa tra l'accettazione e il prelievo	508 (39%)	662 (51%)	115 (9%)	17 (1%)
Accoglienza e informazioni	584 (45%)	660 (51%)	46 (4%)	12 (1%)
Assistenza Infermieristica	800 (61%)	469 (36%)	33 (3%)	(0%)

Assistenza del Personale del Laboratorio Analisi	622 (48%)	658 (51%)	10 (1%)	12 (1%)
Rispetto della Privacy	725 (56%)	577 (44%)	(0%)	(0%)

Reparto di Chirurgia

Domanda	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo
Tempo di attesa per l'intervento	857 (50%)	766 (44%)	67 (4%)	36 (2%)
Accoglienza e informazioni	940 (54%)	727 (42%)	37 (2%)	22 (1%)
Assistenza Medica	1048 (61%)	619 (36%)	47 (3%)	12 (1%)
Assistenza Infermieristica	1029 (60%)	626 (36%)	37 (2%)	34 (2%)
Organizzazione del reparto	828 (48%)	779 (45%)	69 (4%)	50 (3%)
Rispetto della Privacy	918 (53%)	712 (41%)	76 (4%)	20 (1%)

Osservazioni conclusive:

In generale l'analisi del gradimento del 2019 ha riscontrato un grado di soddisfazione complessivo in linea con gli anni precedenti. I punteggi risultano essere tutti ampiamente sopra la media.

Dando uno sguardo alle aree dove abbiamo rilevato una **maggiore soddisfazione**, sia nei punteggi che nei commenti, si osserva che tutte riguardano l'aspetto dell'**assistenza del personale**, medico, infermieristico, dei tecnici di radiologia, OSS, ausiliari e dei fisioterapisti; e l'**aspetto relazionale**, come la cortesia, la chiarezza delle informazioni fornite e il rispetto della privacy, anche per quanto riguarda il personale di accettazione e il servizio di Call Center.

Osservando gli aspetti critici dei punteggi notiamo che la maggioranza riguarda i tempi di attesa e gli aspetti organizzativi.

I commenti positivi riguardano la competenza e la cortesia del personale, quelli negativi riguardano la ristorazione, che comunque rispetto all'anno 2018 ha avuto un lieve miglioramento, e l'aspetto del comfort sia per le sale di attesa che per le camere di degenza.

Durante l'anno è stato raccolto anche il gradimento al letto dei degenti, con modalità più qualitative che quantitative, per permettere ai pazienti la possibilità di esprimere una loro opinione in modo più esaustivo su un argomento importante per loro in quel preciso momento. In questi giri per il gradimento l'attenzione è stata rivolta in particolare alla qualità percepita del vitto. Abbiamo chiesto quali aspetti del servizio erano carenti o insoddisfacenti, quali pietanze non erano gradite e perché. Si è cercato quando possibile di andare incontro ai gusti dei pazienti, collaborando con il servizio esterno di ristorazione per la scelta dei menù da quelli delle festività (natale e pasquali) a quelli di routine.

Estratto Analisi dei reclami 2019

Nel corso del 2019 sono stati registrati *8 reclami* e 5 elogi. I reclami sono stati gestiti nell'arco di qualche giorno. Tutti entro i 7 giorni.

I reclami raccolti riguardano la scortesia di alcuni operatori sanitari in reparto (3), insoddisfazione rapporto medico paziente (1), disguidi nel reparto di accettazione e call center (2) e ritardi nell'avviso del referto pronto da ritirare (2).

A tutti i reclami ricevuti è seguita una tempestiva presa in carico della segnalazione con una relativa azione correttiva o di miglioramento. L'analisi dei reclami ha evidenziato rispetto allo scorso anno una diminuzione delle segnalazioni di reclami.

Osservazioni conclusive dall' analisi della soddisfazione dei pazienti e dei reclami

A fronte delle richieste emerse nel questionario 2019 e dei reclami ricevuti sono state proposte le seguenti azioni di miglioramento.

Disabilitazione dell'audio dei televisori con l'utilizzo dei soli auricolari; assunzione di personale OSS di genere femminile per le pazienti donne; posizionamento in reparto di un contenitore per la raccolta della plastica, corso di comunicazione riproposto per il 2020, avviso salta coda per invalidi, bambini e donne gravide, maggior impegno nel fare rispettare il silenzio delle suonerie dei cellulari degli utenti durante il ricovero.