

La presente relazione analizza i risultati della indagine di customer satisfaction effettuata nel corso del 2024 dalla NOVA SALUS Srl. Sono quindi definite le eventuali azioni a seguire scaturite dai risultati stessi.

Il questionario è stato distribuito, per la Medicina Riabilitativa ed il centro di Riabilitazione all'accettazione o, per la RSA nel corso della degenza del paziente, per le prestazioni ambulatoriali e di Fisiokinesiterapia al momento dell'accettazione, e compilato in forma anonima.

Nell'anno 2023 è stato introdotto il totem per la valutazione della qualità percepita. Per quanto concerne i ricoveri il numero delle rilevazioni è rimasto pressochè stabile, mentre è nettamente crollato per l'attività ambulatoriale che invece è notevolmente cresciuta. La qualità percepita si è stabilizzata, anche se, soprattutto all'inizio dell'anno vi sono stati alcuni riconoscibili episodi di compilazione opportunistica che sono stati contrastati grazie ad una maggiore vigilanza.

I risultati del 2024 sono validabili, ma l'esiguità di quelli riguardanti l'attività ambulatoriale li rendono comunque poco attendibili.

Per quanto riguarda i **dati complessivi relativi all'anno 2024**, sono stati compilati **99** questionari per la Casa di Cura ed il Centro di Riabilitazione; **25** per la RSA e **20** per l'attività ambulatoriale esterna. Le tre tipologie hanno questionari lievemente differenti fra loro per valutare correttamente le differenti tipologie assistenziali. Le rilevazioni sono pari al **22,2%** per Casa di Cura e Centro di Riabilitazione e al **61%** dei ricoveri per la RSA (in questo caso è calcolato sul totale nuovi ricoveri + ricoveri già presenti); al **0,7%** per l'attività di ambulatoriale che ha visto un crollo delle rilevazioni che deve quindi costituire il primo provvedimento di miglioramento da assumere. Inoltre su alcuni valori i risultati espressi appaiono non omogenei ed è quindi opportuno verificare la completezza delle rilevazioni (probabilmente alcune domande sono state modificate in corso d'anno). Possiamo quindi concludere che i risultati di dettaglio di seguito sinteticamente riportati, sono da considerarsi rilevanti, benchè migliorabili sia in termini qualitativi che quantitativi.

CASA DI CURA E CENTRO DI RIABILITAZIONE

- Il **giudizio complessivo si attesta su un valore del 86%** (somma delle % "buono" + "ottimo"); i pazienti **“soddisfatti per aver scelto questa struttura”** e che **“sceglierebbero nuovamente questa struttura in caso di nuovo ricovero”** sono superiori all'80%. I valori che registrano sempre il più elevato gradimento sono quelli relativi ai fisioterapisti ed ai medici, mentre quelli che richiedono particolari attenzioni volte al

miglioramento sono la funzionalità delle stanze di degenza e le pulizie. Opportuno mantenere alta l'attenzione sul vitto e sul confort delle stanze di degenza.

ALLEGATA SCHEDE DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2024 RICOVERI

RSA

- Per quanto concerne la RSA il gradimento si attesta su un valore decisamente più elevato del 2023 poiché dopo il I trimestre 2024 sono state bloccate le compilazioni opportunistiche. E' comunque necessario presidiare i processi per i quali il gradimento permane basso o in calo per garantire maggiore confort e soddisfazione agli utenti. Buona parte degli spunti per il miglioramento sono sovrapponibili a quelli riguardanti gli altri setting assistenziali in regime di ricovero.

ALLEGATA SCHEDE DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2024 RSA

FISIOTERAPIA ED AMBULATORI

- L'introduzione della rilevazione tramite totem e l'implementazione dell'attività ambulatoriale per diagnostica, visite e medicina dello sport, ha modificato notevolmente le modalità di valutazione di questo setting, poiché le domande sono parzialmente differenti e non tutte facilmente confrontabili con le precedenti annualità. In particolar modo per l'attività ambulatoriale alcune modifiche sono avvenute in corso d'anno rendendo i dati poco comparabili.
- **NPS:** per l'attività ambulatoriale è stato calcolato il **Net promoter Score** (per valutare la fedeltà nella relazione impresa-cliente) che misura la proporzione di promotori rispetto ai detrattori e che ha registrato un valore ottimo, pari a **70**, inferiore rispetto al valore 83 del 2023, ma probabilmente più veritiero e comunque ancora molto elevato.
- **ALLEGATA SCHEDE DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2024 AMBULATORI**

RECLAMI E COMMENTI

- E' stata rilevata anche la soddisfazione attraverso la valutazione dei commenti liberi sui questionari o attraverso i social nonché i reclami. Da ciò emerge che la questione furti ai degenti si concentra in determinati turni e periodi; appare stabilizzata la qualità del vitto rispetto agli anni precedenti, mentre si conferma il dato, già emerso dai questionari relativo alla necessità di miglioramento delle pulizie. Assolutamente

necessario verificare volta per volta i reclami relativi all'assistenza (in crescita), che spesso nascondono però altri differenti disagi e quelli relativi alle manutenzioni che nel 2024 hanno subito un'impennata poiché la struttura è rimasta per ben tre mesi sprovvista di acqua calda e, benchè fosse il periodo estivo, questo ha giustamente causato forti malumori tra i pazienti.

ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: COMMENTI E RECLAMI 2024

CONCLUSIONI

Dall'analisi di quanto riportato nella presente relazione possiamo affermare che le azioni di miglioramento stanno producendo pur lentamente alcuni frutti (riduzione furti e riduzione insoddisfazione per vitto). In relazione alle aree di maggiore insoddisfazione rilevate si possono individuare per l'anno 2025 le seguenti aree di miglioramento:

- Miglioramento e aumento delle rilevazioni per l'attività ambulatoriale
- Miglioramento manutenzioni stanze
- Monitoraggio delle pulizie, soprattutto della ditta esterna
- Particolare attenzione al vitto in RSA

Per la realizzazione di tali obiettivi è necessario il coinvolgimento motivazionale del personale medico, paramedico e fisioterapisti.

Trasacco, 28/2/2025

La Direzione Generale