

Report analisi indagine di soddisfazione utente anno 2023

La nostra struttura dispone di 86 posti letto per ricoveri di diagnosi e cura, offre prestazioni in regime di ricovero ordinario, day hospital e day surgery ed è strutturata in Unità Operative e Servizi.

La Casa di Cura Prof. Nobili è così strutturata:

Unità Operative	Servizi
Chirurgia generale	Diagnostica per immagini
Ortopedia e traumatologia	Punto Prelievi
Medicina generale e lungodegenza	CAL (Centro Dialisi ad Assistenza Limitata)
	PPI (Punto di Primo Intervento) e ambulanza 118
	Poliambulatorio

Nel 2023 l'attività della Casa di Cura prof. Nobili è così riassunta:

- ✓ 887 ricoveri in Medicina, Lungodegenza e Covid
- ✓ 989 interventi di Ortopedia
- ✓ 550 interventi di Chirurgia Generale
- ✓ 2916 accessi al Punto di Primo Intervento
- ✓ 47.000 prestazioni Ambulatoriali
- ✓ 851 interventi chirurgici ambulatoriali

La presente relazione è stata redatta analizzando i questionari di soddisfazione somministrati agli utenti nelle Unità Operative e nei Servizi presenti nella Casa di cura Prof. Nobili s.r.l.

La valutazione della qualità dell'assistenza avviene normalmente somministrando i questionari di soddisfazione nei periodi prestabiliti in tutte le UO/Servizi.

Nel 2023 la valutazione è avvenuta attraverso la raccolta continuativa di questionari nei appositi contenitori nei Reparti di degenza e Servizi. Nel rispetto della privacy il questionario prevede la compilazione della data e dell'età.

I nostri questionari sono di due tipi, uno per i reparti di degenza con 28 domande e uno per l'attività ambulatoriale con 17 domande. I questionari prevedono domande che riguardano assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza fisioterapica, struttura, igiene dei locali, trattamento alberghiero, uffici accettazione, umanizzazione, privacy. E' previsto inoltre un spazio dedicato per suggerimenti e note.

Per ciascuna domanda, l'utente deve indicare la qualità percepita utilizzando una scala di valutazione composta da tre gradi (scarso, buono, ottimo).

La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione, in anonimato, su supporto cartaceo a cura dei pazienti collaboranti. La compilazione del questionario è totalmente volontaria.

Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

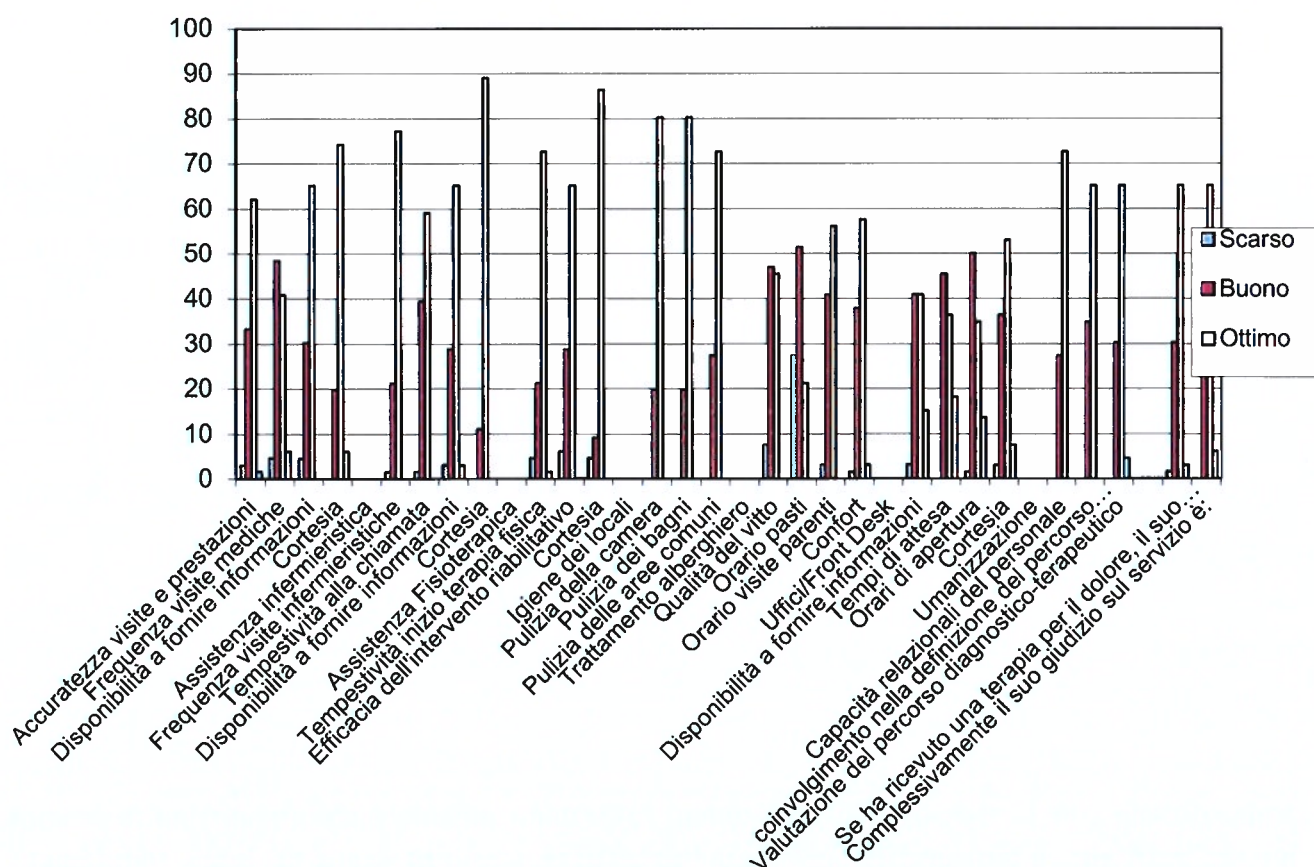
- ✓ coinvolgere i coordinatori dei vari reparti e servizi nell'informare verbalmente i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuovere la partecipazione all'indagine,
- ✓ mettere a disposizione nei posti ben visibili i questionari, i contenitori per la raccolta e le penne per la compilazione,
- ✓ raccogliere i questionari invitando gli utenti a depositarli negli appositi contenitori.

La raccolta e l'analisi è a cura del Responsabile Aziendale Qualità.

Durante l'anno sono stati raccolti complessivamente 179 questionari.

I risultati ottenuti sono i seguenti:

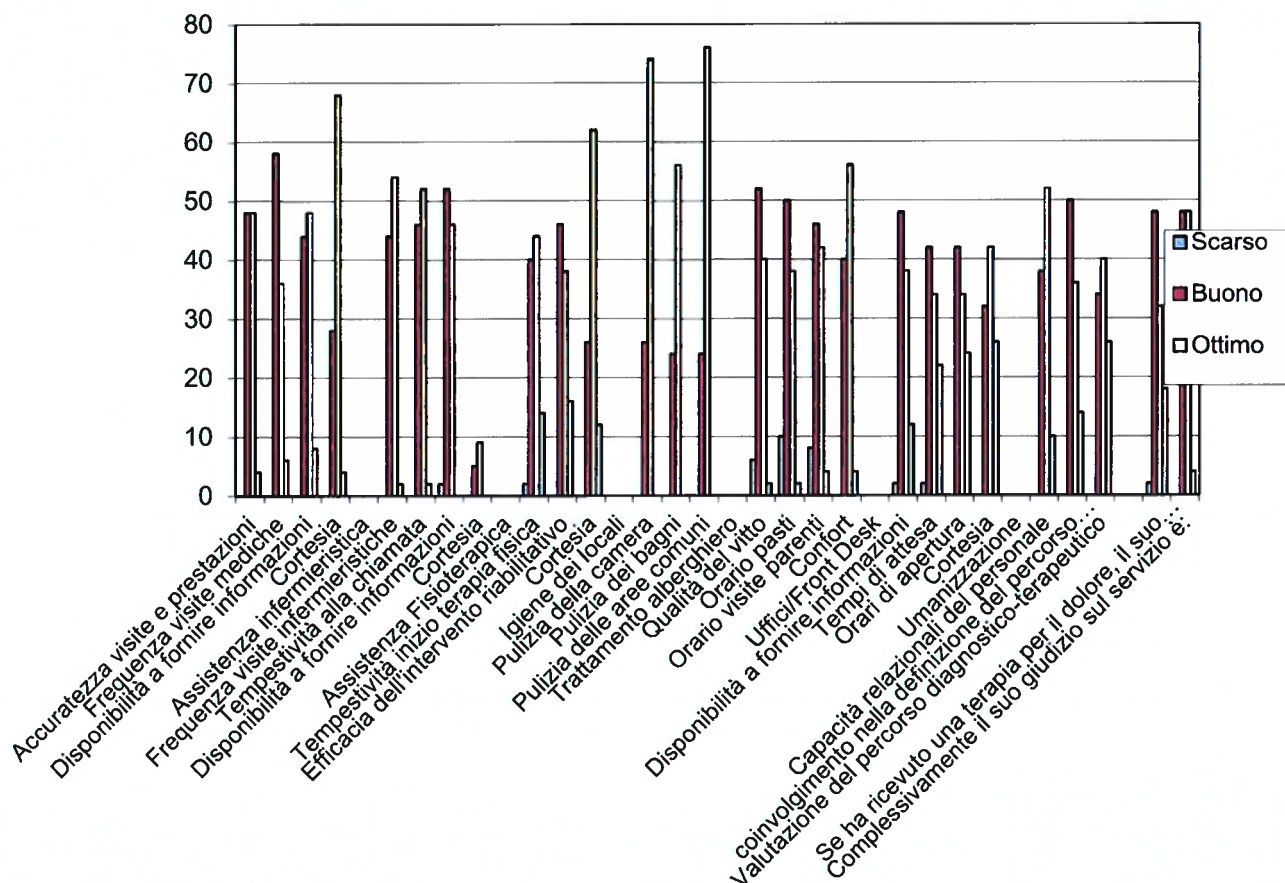
Analisi questionari II reparto 2023



Analisi questionari UO Chirurgia-Ortopedia (II reparto) valori espressi in %

Assistenza medica	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Accuratezza visite e prestazioni	3	33	62	2
Frequenza visite mediche	5	48	41	6
Disponibilità a fornire informazioni	5	30	65	0
Cortesia	0	20	74	6
Assistenza infermieristica	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Frequenza visite infermieristiche	1,515152	21	77	0
Tempestività alla chiamata	2	39	59	0
Disponibilità a fornire informazioni	3,030303	29	65	3
Cortesia	0	11	89	0
Assistenza Fisioterapica	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Tempestività inizio terapia fisica	4,545455	21	73	2
Efficacia dell'intervento riabilitativo	6,060606	29	65	0
Cortesia	4,545455	9	86	0
Igiene dei locali	Scarso	Buono	Ottimo	
Pulizia della camera	0	20	80	0
Pulizia dei bagni	0	20	80	0
Pulizia delle aree comuni	0	27	73	0
Trattamento alberghiero	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Qualità del vitto	7,575758	47	45	0
Orario pasti	27,27273	52	21	0
Orario visite parenti	3,030303	41	56	0
Confort	2	38	58	3
Uffici/Front Desk	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Disponibilità a fornire informazioni	3,030303	41	41	15
Tempi di attesa	0	45	36	18
Orari di apertura	1,515152	50	35	14
Cortesia	3	36	53	8
Umanizzazione	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Capacità relazionali del personale	0	27	73	0
coinvolgimento nella definizione del percorso diagnostico-terapeutico	0	35	65	0
Valutazione del percorso diagnostico-terapeutico	0	30	65	5
	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Se ha ricevuto una terapia per il dolore, il suo giudizio è: [1]	2	30	65	3
Complessivamente il suo giudizio sul servizio è:	0	29	65	6
	sì	no	non risponde	Controllo
Durante il ricovero è stato informato sul trattamento del dolore?	97	3	0	100

Analisi questionari III reparto 2023

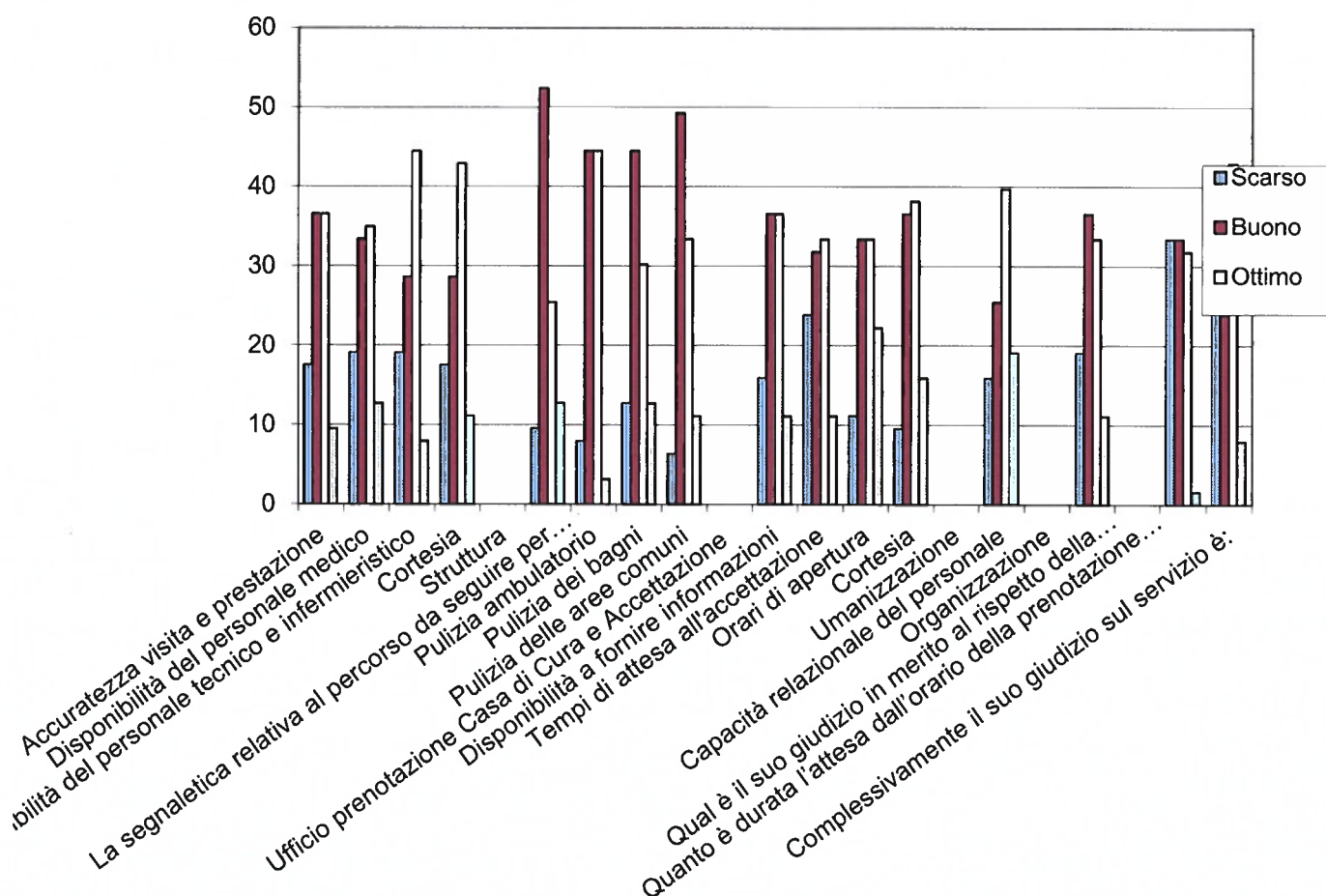


Analisi questionari UO Medicina-Lungodegenza (III reparto) valori espressi in %

Assistenza medica	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Accuratezza visite e prestazioni	0	48	48	4
Frequenza visite mediche	0	58	36	6
Disponibilità a fornire informazioni	0	44	48	8
Cortesia	0	28	68	4
Assistenza infermieristica	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Frequenza visite infermieristiche	0	44	54	2
Tempestività alla chiamata	0	46	52	2
Disponibilità a fornire informazioni	2	52	46	0
Cortesia	0	5	9	0
Assistenza Fisioterapica	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Tempestività inizio terapia fisica	2	40	44	14
Efficacia dell'intervento riabilitativo	0	46	38	16
Cortesia	0	26	62	12
Igiene dei locali	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Pulizia della camera	0	26	74	0
Pulizia dei bagni	0	24	56	0
Pulizia delle aree comuni	0	24	76	0
Trattamento alberghiero	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde

Qualità del vitto	6	52	40	2
Orario pasti	10	50	38	2
Orario visite parenti	8	46	42	4
Confort	0	40	56	4
Uffici/Front Desk	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Disponibilità a fornire informazioni	2	48	38	12
Tempi di attesa	2	42	34	22
Orari di apertura	0	42	34	24
Cortesia	0	32	42	26
Umanizzazione	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Capacità relazionali del personale	0	38	52	10
coinvolgimento nella definizione del percorso diagnostico-	0	50	36	14
Valutazione del percorso diagnostico-terapeutico	0	34	40	26
	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Se ha ricevuto una terapia per il dolore, il suo giudizio è:[1]	2	48	32	18
Complessivamente il suo giudizio sul servizio è:	0	48	48	4
	sì	no	non risponde	Controllo
Durante il ricovero è stato informato sul trattamento del	64	10	26	100

Analisi questionari Servizi 2023



Analisi questionari Servizi (ambulatori, radiologia, punto prelievi), valori espressi in %

Assistenza	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Accuratezza visita e prestazione	15	42	27	15
Disponibilità del personale medico	19	38	27	15
Disponibilità del personale tecnico e infermieristico	15	42	31	12
Cortesia	19	38	31	12
Struttura	Scarso	Buono	Ottimo	
La segnaletica relativa al percorso da seguire per accedere al servizio è	8	62	19	12
Pulizia ambulatorio	4	46	42	8
Pulizia dei bagni	12	46	35	8
Pulizia delle aree comuni	4	50	35	12
Ufficio prenotazione Casa di Cura e Accettazione	Scarso	Buono	Ottimo	
Disponibilità a fornire informazioni	23	46	23	8
Tempi di attesa all'accettazione	12	42	31	15
Orari di apertura	8	38	31	23
Cortesia	12	42	31	15
Umanizzazione	Scarso	Buono	Ottimo	Non risponde
Capacità relazionale del personale	19	35	27	19
Organizzazione	Scarso	Buono	Ottimo	
Qual è il suo giudizio in merito al rispetto della riservatezza (privacy)	8	42	35	15
Quanto è durata l'attesa dall'orario della prenotazione all'orario effettivo di esecuzione dell'esame e/o visita	> 30'	da 15' a 30'	< 15'	Non risponde
	27	38	31	4
Complessivamente il suo giudizio sul servizio è:	35	23	31	12

Sintesi

L'indagine effettuata ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti della Casa di Cura Prof. Nobili, che risulta complessivamente buono. Si evidenzia che per quanto riguarda i Servizi ambulatoriali i questionari vengono compilati principalmente per segnalare insoddisfazione, non costituiscono una campione statistico. Nei reparti di degenza la compilazione viene incentivata da parte del personale e i risultati sono più rappresentativi e soddisfacenti.

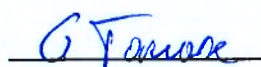
Si evidenzia la necessità di stimolare maggiormente gli utenti nell'esprimere il loro grado di soddisfazione e nell'offrire suggerimenti per migliorare i servizi.

L'opinione degli utenti è molto importante e rientra tra le considerazioni della struttura per attuare miglioramenti. Ad esempio la realizzazione delle rete wi-fi in tutti gli spazi della struttura era stata richiesta/suggerita nelle precedenti indagini statistiche.

30 aprile 2024

Responsabile Aziendale Qualità

Gabriela Tanase



Amministratore Delegato

Luigi Gallina

