Report analisi indagine di soddisfazione utente anno 2024

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 2024 l'attività della Casa di Cura prof. Nobili è cosi riassunta:

- ✓ 855 ricoveri in Medicina, Lungodegenza
- ✓ 1033 interventi di Ortopedia
- ✓ 404 interventi di Chirurgia Generale
- ✓ 3174 accessi al Punto di Primo Intervento
- ✓ 37.000 prestazioni Ambulatoriali
- ✓ 926 interventi chirurgici ambulatoriali

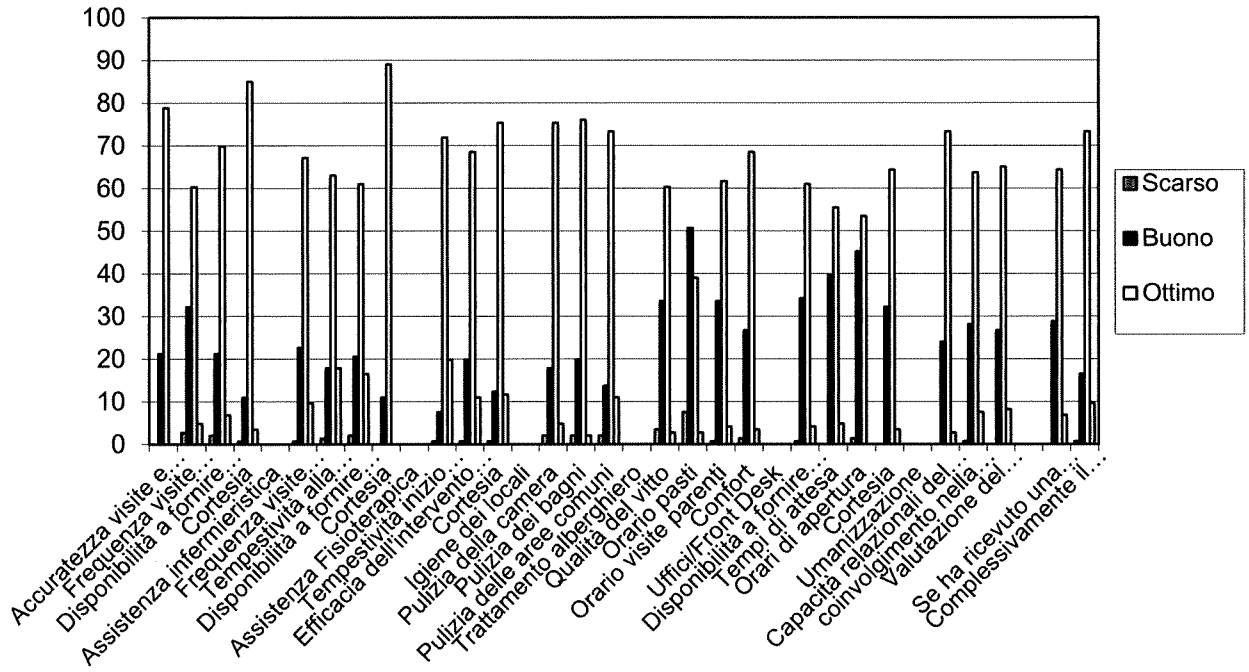
La presente relazione è stata redata analizzando i questionari di soddisfazione compilati dagli utenti nelle Unità Operative e nei Servizi presenti nella Casa di cura Prof. Nobili s.r.l.

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

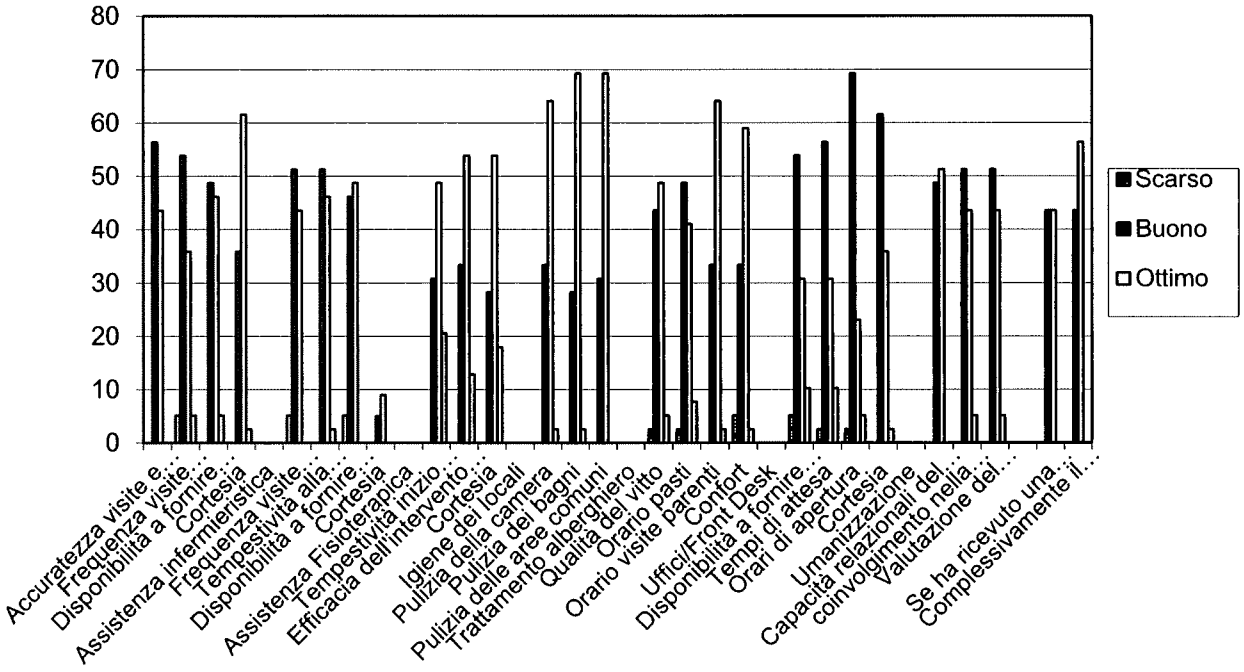
Nel 2024 la valutazione è avvenuta attraverso la raccolta continuativa dei questionari negli appositi contenitori posizionati nei Reparti di degenza e Servizi. Nel rispetto della privacy il questionario prevede la compilazione della data di compilazione e dell'età del paziente.

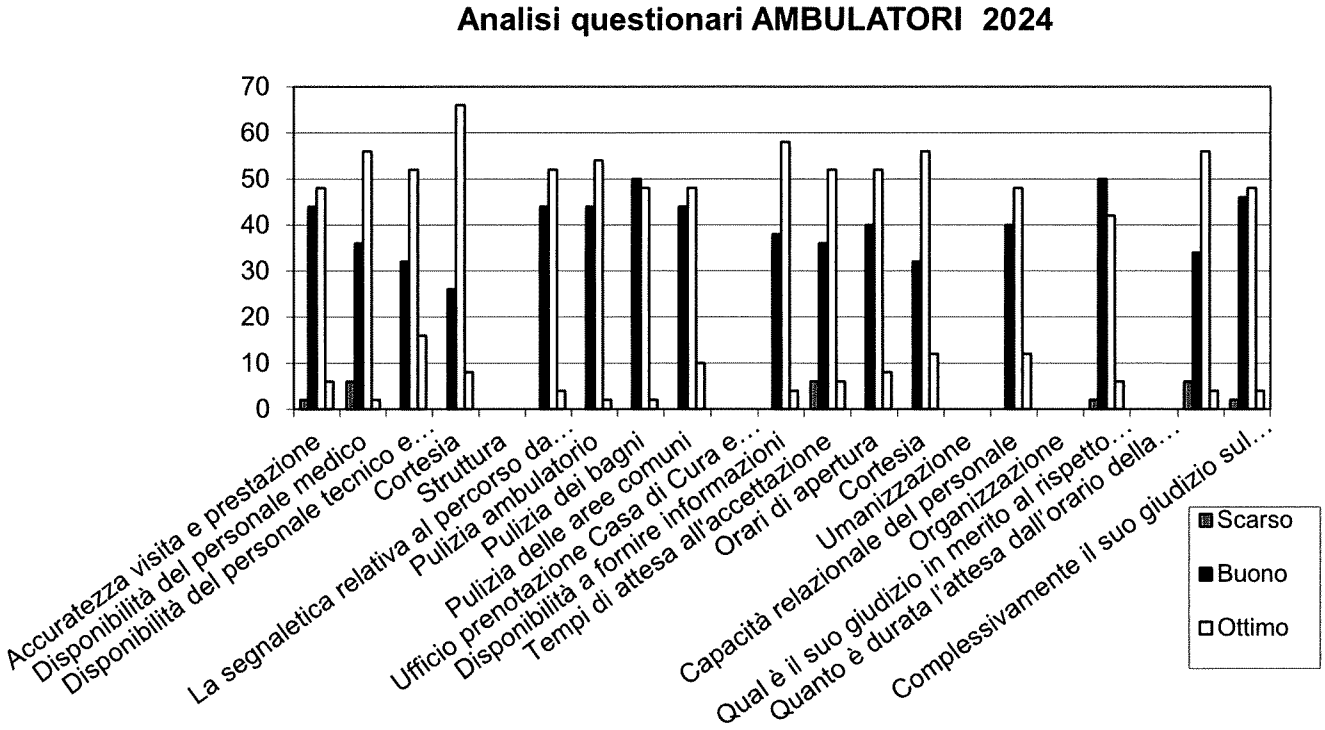
I nostri questionari sono di due tipi, uno per i reparti di degenza con 28 quesiti e uno per l'attività ambulatoriale con 17 quesiti. I questionari prevedono domande che riguardano assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza fisioterapica, struttura, igiene dei locali, trattamento alberghiero,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

## Analisi questionari II reparto 2024



## Analisi questionari III reparto 2024






Analisi questionari Ambulatori, valori espressi in %

| **Assistenza** | Scarso | Buono | Ottimo | Non risponde |
|---|---|---|---|---|
| Accuratezza visita e prestazione | 2 | 44 | 48 | 6 |
| Disponibilità del personale medico | 6 | 36 | 56 | 2 |
| Disponibilità del personale tecnico e infermieristico | 0 | 32 | 52 | 16 |
| Cortesia | 0 | 26 | 66 | 8 |
| **Struttura** | Scarso | Buono | Ottimo | |
| La segnaletica relativa al percorso da seguire per accedere al servizio è | 0 | 44 | 52 | 4 |
| Pulizia ambulatorio | 0 | 44 | 54 | 2 |
| Pulizia dei bagni | 0 | 50 | 48 | 2 |
| Pulizia delle aree comuni | 0 | 44 | 48 | 10 |
| **Ufficio prenotazione Casa di Cura e Accettazione** | Scarso | Buono | Ottimo | |
| Disponibilità a fornire informazioni | 0 | 38 | 58 | 4 |
| Tempi di attesa all'accettazione | 6 | 36 | 52 | 6 |
| Orari di apertura | 0 | 40 | 52 | 8 |
| Cortesia | 0 | 32 | 56 | 12 |
| **Umanizzazione** | Scarso | Buono | Ottimo | Non risponde |
| Capacità relazionale del personale | 0 | 40 | 48 | 12 |
| **Organizzazione** | Scarso | Buono | Ottimo | |
| Qual è il suo giudizio in merito al rispetto della riservatezza (privacy) | 2 | 50 | 42 | 6 |
| Quanto è durata l'attesa dall'orario della prenotazione all'orario effettivo di esecuzione dell'esame e/o visita | > 30' 6 | da 15' a 30' 34 | < 15' 56 | Non risponde 4 |
| Complessivamente il suo giudizio sul servizio è: | 2 | 46 | 48 | 4 |

## Sintesi

Le indagini effettuate hanno permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti della Casa di Cura Prof. Nobili, che risulta, tra giudizi ottimi o buoni, superiore o al più uguale al 90%.

Si evidenzia la necessità di stimolare il maggior coinvolgimento degli utenti nell'esprimere il loro grado di soddisfazione e nell'offrire suggerimenti per migliorare i servizi, come le azioni di miglioramento messe in atto in passato per la realizzazione dei nuovi parcheggi e l'istallazione della rete wi-fi.

Il presente documento viene pubblicato sul sito della struttura e di facile consultazione sia per l'utenza interessata sia per il personale dipendente/collaboratore.

I risultati vengono comunque diffusi ai coordinatori e ai responsabili di Unità Operative e Servizi che a loro volta condividono le informazione e i risultati con gli operatori per incrementare la consapevolezza dell'importanza del loro ruolo sia nel processo di assistenza, ma anche di cura in senso più ampio (accoglienza, identificazione dei bisogni, comunicazione, ascolto, empatia...).

29 aprile 2025

Responsabile Aziendale Qualità

Gabriela Tanase

Amministratore Delegato

Luigi Gallina