

La presente relazione analizza i risultati della indagine di customer satisfaction effettuata nel corso del 2020 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 la Fisiokinesiterapia al momento dell'accettazione, e compilato in forma anonima.

L'anno 2020 è stato senza ombra di dubbio un anno particolare e, in particolare presso la Nova Salus dove, nell'ultimo trimestre, si è sviluppato un focolaio Covid che ha coinvolto personale e degenti. Il numero e la qualità delle rilevazioni sono evidentemente influenzate da tali eventi, infatti, nel corso dell'ultimo trimestre non è stato possibile rilevare la soddisfazione e nel corso dell'intero anno i rapporti fra l'accettazione ed i pazienti è stato limitato al minimo indispensabile; parimenti l'attività ambulatoriale esterna è stata interrotta per differenti mesi nel corso della pandemia. Questo giustifica il calo di rilevazioni che però, valutate insieme ai reclami, si sono comunque rivelate estremamente utili alla programmazione dei piani di miglioramento.

Per quanto riguarda i **dati complessivi relativi all'anno 2020** (sono comunque disponibili anche quelli mensili), sono stati spogliati **67** questionari per la Casa di Cura ed il Centro di Riabilitazione e **5** per la RSA e **14** 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 **16,5%** per Casa di Cura e Centro di Riabilitazione e al **17,8%** dei ricoveri per la RSA. Possiamo quindi concludere che i risultati di dettaglio di seguito sinteticamente riportati, sono da considerarsi rilevanti.

CASA DI CURA E CENTRO DI RIABILITAZIONE

- Il **giudizio complessivo si attesta sul valore del 97%** (somma delle % "buono" + "ottimo"); i pazienti **“soddisfatti per aver scelto questa struttura”** sono il **96,9%** (il restante 3,1% si dichiara soddisfatto in parte); sono pari al **97%** i pazienti intervistati che **“sceglierebbero nuovamente questa struttura in caso di nuovo ricovero”** (il 3% si dichiara indeciso). I risultati sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli dell'anno precedente per quanto riguarda il gradimento complessivo. Nessuno degli intervistati ha dichiarato di non essere soddisfatto della scelta o di non voler scegliere nuovamente la struttura.
- Il **“GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI RELATIVI ALL'ACCOGLIENZA, ALL'ASSISTENZA SANITARIA, ALL'UMANIZZAZIONE ed AL CONFORT DELLA STRUTTURA”** è stato valutato comparativamente rispetto alla precedente annualità ed

appare evidente una riduzione del gradimento dei sanitari (sia comportamento -3% che comunicazione -7%) dovuto in buona parte ai ridotti contatti legati alla situazione pandemica ed in ogni caso l'organico medico è stato in buona parte sostituito nel corso dell'anno e questo ha probabilmente provocato un generale disorientamento, sarà quindi necessario monitorare l'andamento di questi items all'inizio del nuovo anno; inoltre si è ridotto il gradimento sulla funzionalità della stanza di degenza (-4%). Le altre valutazioni sono sovrapponibili a quelle dell'anno precedente. Gli items con valutazioni più basse sono infatti: comunicazione con i medici e funzionalità della stanza di degenza, seguito da igiene e pulizia degli ambienti, che costituiranno le aree di intervento del prossimo anno.

- I punti di forza si confermano il personale e i fisioterapisti, come si evince anche dal giudizio sul “perché ha scelto questa struttura”: +10% circa (*Personale più gentile/professionale*).
- **ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2020 RICOVERI**

RSA

- Per quanto concerne la RSA il gradimento si attesta su un valore molto elevato (prossimo al 100%) per buona parte degli item nella somma tra le risposte ottimo e buono. Totalizzano alcune risposte “sufficiente” solo gli items relativi al Colloquio con i medici e alla comunicazione con la Medicina Territoriale e di Base che suggeriscono gli interventi di miglioramento, benchè siano dati, anche questi, influenzati dalle restrizioni dovute alla pandemia; l'igiene degli ambienti e qualità del vitto (che lo scorso anno si attestavano sul 92% di somma di ottimo e buono) hanno raggiunto una valutazione di gradimento del 100%.
- **ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2020 RSA**

FISIOTERAPIA AMBULATORIALE

- Per la Fisioterapia ambulatoriale è stata riattivata, nel corso del 2020 la rilevazione della soddisfazione, ma purtroppo, a causa dei molti mesi di fermo delle attività non ha potuto dare i volumi di informazioni sperate. Il gradimento si attesta su un valore molto elevato per quanto riguarda la competenza e preparazione dei fisioterapisti (100%) che è evidentemente il punto di forza in quanto la valutazione complessiva si attesta al 100% fra ottimo e buono. E' invece inferiore la valutazione delle pratiche amministrative ritenute probabilmente troppo indagine (gradimento fra 71% e 86%), che costituirà spunto per il miglioramento.
- **ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2020 FISIOTERAPIA**

RECLAMI E COMMENTI

- E' stata rilevata anche la soddisfazione attraverso la valutazione dei commenti liberi sui questionari (4 attestazioni di stima e 13 suggerimenti per il miglioramento) e i reclami (8 in totale). Da ciò emerge che è necessario monitorare la questione furti ai degenti, per la quale è stata infatti aperta una NC e presentata una denuncia cautelativa all'autorità giudiziaria per cercare di limitare il fenomeno. E' emersa la sensazione che il personale sia insufficiente (ed anche in questo aspetto la pandemia ha senz'altro alterato la situazione) e che la manutenzione vada migliorata.
- **ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: COMMENTI E RECLAMI 2020**

CONCLUSIONI

Dall'analisi di quanto riportato nella presente relazione possiamo affermare che le azioni di miglioramento realizzate nel corso del 2020 (attenzione ai servizi in outsourcing; miglioramento pulizie con affidamento a nuova ditta esterna; valorizzazione dello strumento del reclamo) hanno raggiunto il risultato sperato. In relazione alle aree di maggiore insoddisfazione rilevate si possono individuare per l'anno 2021 le seguenti aree di miglioramento:

- Aumento delle rilevazioni
- Monitoraggio della valutazione sui medici e miglioramento delle occasioni di colloquio (per la RSA anche con la Medicina Territoriale)
- Miglioramento piccola manutenzione e confort della struttura
- Semplificazione delle pratiche per l'esecuzione della Fisiokinesiterapia ambulatoriale
- Massima vigilanza per evitare furti ai degenti

Per la realizzazione di tali obiettivi è necessario il coinvolgimento continuo del personale medico, paramedico e fisioterapisti attraverso la corretta individuazione degli organici e la valorizzazione dell'efficienza e delle figure di riferimento.

Trasacco, 26 gennaio 2021

La Direzione Generale