

La presente relazione analizza i risultati della indagine di customer satisfaction effettuata nel corso del 2023 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 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 migliorato per gli altri settori. La qualità percepita è peggiorata, poiché l'uso del totem rende comunque l'utenza più libera di esprimersi e riteniamo che il dato tenderà a stabilizzarsi nei prossimi anni.

Non riteniamo validabili alcuni commenti ripetuti nella medesima giornata ed alcuni questionari relativi alla RSA che andrebbero valutati per periodi, poiché vi è stato un picco di valutazioni negative, presumibilmente attribuibile allo stesso compilatore, ipotesi che andrà verificata in un più lungo periodo.

Per quanto riguarda i **dati complessivi relativi all'anno 2023**, sono stati compilati **101** questionari per la Casa di Cura ed il Centro di Riabilitazione e **28** per la RSA e **103** 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 **24,3%** per Casa di Cura e Centro di Riabilitazione e al **70%** dei ricoveri per la RSA (in questo caso è calcolato sul totale nuovi ricoveri + ricoveri già presenti); al **5,4%** per l'attività di ambulatoriale che ha visto un notevole incremento nel corrente anno e necessita quindi di una più attenta informazione ai pazienti circa la possibilità di esprimere il gradimento. 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 89%** (somma delle % "buono" + "ottimo"); i pazienti **“soddisfatti per aver scelto questa struttura”** e che **“sceglierebbero nuovamente questa struttura in caso di nuovo ricovero”** sono parimenti circa l'88% di coloro che hanno risposto alla domanda. Il valore apparentemente in picchiata rispetto alle precedenti annualità, è invece finalmente rilevante e fornisce utili e

rilevanti spunti di miglioramento: in particolare la necessità di migliorare gli aspetti alberghieri e le pulizie, mentre si conferma l'apprezzamento rivolto ai medici e ai fisioterapisti che sono effettivamente il core business dell'azienda.

ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: **FILE CUSTOMER 2023 RICOVERI**

RSA

- Per quanto concerne la RSA il gradimento si attesta su un valore davvero molto basso, ma è necessario analizzare i dati per singole rilevazioni e probabilmente depurarle di alcuni questionari appositamente inseriti per denigrare l'attività (ripetitività di date e commenti sono indicativi dell'utilizzo da parte di un unico compilatore). In ogni caso appaiono degni di nota alcuni spunti per il miglioramento sovrapponibili a quelli riguardanti gli altri setting assistenziali in regime di ricovero.

ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: **FILE CUSTOMER 2023 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. Valgono le medesime considerazioni effettuate per gli altri setting relativamente al cambiamento nella modalità di rilevazione, ma è necessario stimolare un maggior numero di riscontri per disporre di dati statisticamente significativi.
- **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 ad **83**
- ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: **FILE CUSTOMER 2023 AMBULATORI**

RECLAMI E COMMENTI

- È 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 appare finalmente risolta, così come appare sensibilmente migliorata la qualità del vitto rispetto all'anno precedente, mentre si conferma il dato, già emerso dai questionari relativo alla necessità di miglioramento delle manutenzioni e dei servizi offerti all'utenza.

ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: COMMENTI E RECLAMI 2023

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 e pulizie). In relazione alle aree di maggiore insoddisfazione rilevate si possono individuare per l'anno 2024 le seguenti aree di miglioramento:

- Miglioramento e ulteriore aumento delle rilevazioni la cui validazione deve essere attentamente effettuata
- Apertura del IV piano per la RSA e manutenzioni costanti
- Aumento dei servizi per gli utenti
- Monitoraggio costante di vitto e pulizie

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

Trasacco, 15/2/2024

La Direzione Generale