

La presente relazione analizza i risultati della indagine di customer satisfaction effettuata nel corso del 2025 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. La qualità percepita si è stabilizzata per quanto concerne i ricoveri. E' nettamente migliorata per la RSA (eccetto la valutazione sulle attività offerte dalla struttura) dopo l'identificazione di alcune compilazioni "opportunistiche", per le quali sono stati introdotti correttivi di rilevazione. Trimestralmente è stato monitorato l'andamento per porre con tempestività eventuali azioni correttive. E' invece nettamente crollato il gradimento per l'attività ambulatoriale e richiederà correttivi robusti sia sulla modalità di rilevazione che su eventuali correttivi di miglioramento. I risultati del 2025 sono validabili, ad eccezione di quelli relativi all'attività ambulatoriale a causa dell'esiguità delle rilevazioni.

Per quanto riguarda i **dati complessivi relativi all'anno 2025**, sono stati compilati **98** questionari per la Casa di Cura ed il Centro di Riabilitazione; **34** per la RSA e **17** (*benchè siano state aperte 29 schede*) 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 **22,5%** per Casa di Cura e Centro di Riabilitazione e al **67,6%** dei ricoveri per la RSA (in questo caso è calcolato sul totale nuovi ricoveri + ricoveri già presenti) in lieve miglioramento rispetto allo scorso anno grazie alla modifica delle modalità di rilevazione; al **0,7%** per l'attività di ambulatoriale che è assolutamente irrilevante e che deve quindi costituire il primo provvedimento di miglioramento da assumere insieme alla rivalutazione delle domande anche in virtù dell'attivazione delle prestazioni in regime di accreditamento ambulatoriale. 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 prossimi all'85%. I valori che registrano

sempre il più elevato gradimento sono quelli relativi ai fisioterapisti (99%) e ai medici (95%); in netto miglioramento la valutazione del confort (c'è una rilevante diminuzione anche dei reclami sull'argomento) segno che le azioni di miglioramento messe in atto hanno dato frutto. Richiedono particolari attenzioni le pulizie e l'assistenza, per la quale sono state introdotti miglioramenti già in corso d'anno a seguito di reclami. Opportuno mantenere alta l'attenzione sul vitto.

ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2025 RICOVERI

RSA

- Per quanto concerne la RSA Il gradimento complessivo si attesta intorno al 70%, valore decisamente più elevato del 2024 con un aumento medio del 15%. E' comunque necessario presidiare i processi per i quali il gradimento permane basso (informazioni, vitto, pulizie) 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 ad eccezione dell'attenzione specifica da prestare alle attività offerte dalla struttura per i pazienti RSA, unico item in calo rispetto allo scorso anno.

ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2025 RSA

FISIOTERAPIA ED AMBULATORI

- La scarsa numerosità delle rilevazioni non consente una compiuta valutazione della soddisfazione. Il gradimento sembrerebbe notevolmente ridotto, ma considerato il campione non si può considerare un dato rilevante. Il Net Promoter Score è diminuito da 70 a 52 e tutta la modalità di rilevazione, tra cui le modalità di raccolta e la rivalutazione delle domande, richiedono una revisione integrale.
- **ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: FILE CUSTOMER 2025 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 è notevolmente diminuita grazie all'aumento di attenzione prestata dai Coordinatori Infermieristici; 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. Hanno invece registrato un netto miglioramento i reclami riguardanti la struttura, anche grazie all'introduzione della figura dell'operaio che manutiene continuamente i locali e all'assistenza del personale su cui si è lavorato attentamente anche in corso d'anno e che merita comunque sempre la massima attenzione.

ALLEGATA SCHEDA DI RIEPILOGO: COMMENTI E RECLAMI 2025

CONCLUSIONI

Dall'analisi di quanto riportato nella presente relazione possiamo affermare che le azioni di miglioramento stanno producendo alcuni frutti (riduzione furti, riduzione insoddisfazione per vitto, riduzione insoddisfazione per la struttura). In relazione alle aree di maggiore insoddisfazione rilevate si possono individuare per l'anno 2026 le seguenti aree di miglioramento:

- Modifica questionario per l'attività ambulatoriale
- Monitoraggio delle pulizie interne
- Incremento delle attività ludico-ricreative per i pazienti di RSA

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

Trasacco, 17/2/2026

La Direzione Generale