

 <p>CASA di CURA NUOVA SANTA TERESA</p>	<p><b>RELAZIONE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO OFFERTO</b> anno 2023</p>	<p>MD-SGQ-61 Ver. 1 REV. 0 07/10/2024 Pag. 1 a 17</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

## 1. Premessa

La rilevazione della qualità percepita dagli utenti effettuata attraverso la misurazione del grado di soddisfazione (c.d indagine di Customer Satisfaction), in quanto occasione di dialogo tra chi eroga un servizio e chi lo riceve, costituisce un fondamentale strumento di verifica e di orientamento per la pianificazione di azioni di miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti da una struttura sanitaria.

A partire dal mese di Ottobre 2022 la CDC NST effettua la rilevazione della qualità dell'assistenza percepita dagli utenti della Struttura attraverso la somministrazione di un questionario.

Le U.U.O.O. e i servizi oggetto di analisi sono:

- Ambulatori Medici
- Presidio FKT
- Ambulatorio Analisi
- Medicina Generale
- Chirurgia
- Hospice
- Gastroenterologia e Endoscopia digestiva
- Radiologia Diagnostica per immagini e Radiologia interventistica
- Dialisi
- Servizio Accettazione
- Servizio Mensa
- Servizio Pulizie

## 2. Obiettivi

- Monitorare la qualità dell'assistenza erogata attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza della CDCD rispetto alle diverse fasi del percorso assistenziale del servizio;
- Effettuare un monitoraggio dell'andamento della qualità assistenziale che possa consentire alla Direzione e ai Responsabili delle U.U.O.O. di definire delle priorità in termini di possibili/eventuali azioni di miglioramento;
- Promuovere una cultura della Qualità "partecipata" che coinvolga tutte le persone interessate nella produzione di un servizio di Qualità (Direzione, operatori, utenti).

## 3. Il Questionario

Per la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti è utilizzato un questionario costruito sulla base di un'approfondita analisi della letteratura sull'argomento e adattato, al contesto specifico da analizzare.

Il questionario è anonimo ed è strutturato per indagare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto al percorso assistenziale (prima, durante e dopo la prestazione).

In sintesi, il questionario utilizzato è stato articolato in tre sezioni:

- Una sezione generica (domande 1-4) attinenti alle informazioni generali dell'utente;
- Una sezione principale (domande 5-17) estesa a tutti gli utenti e dedicata alla valutazione del personale e dei servizi offerti;
- Una sezione finale (domande 18-21) riservata ai pazienti ricoverati, costituita da un gruppo di domande utili a delineare il confort alberghiero.

Può essere compilato dal paziente o da un familiare (qualora il paziente sia impossibilitato a rispondere) ed è composto da alcune domande sulle caratteristiche socio anagrafiche dell'utente, da domande con risposta a scelta multipla (Ottimo, buono, sufficiente, insufficiente, del tutto inadeguato).



I questionari vengono consegnati in fase di accesso ai pazienti in reparto con la collaborazione del personale infermieristico precedentemente formato.

Agli utenti viene chiesto, una volta compilato, di riconsegnare il questionario direttamente al personale qualificato o in appositi contenitori.

Per tutti gli altri presidi sono posizionati contenitori con questionari a disposizione dell'utenza.

#### 4. Relazione sul gradimento del servizio offerto 2023

Nel periodo di erogazione del questionario (da gennaio a dicembre 2023) sono state raccolte 364 schede compilate dall'utenza. I dati di seguito riportati sono stati calcolati su base annua, mentre i grafici illustrano le variazioni quadrimestrali in base alle schede raccolte durante il periodo esaminato.

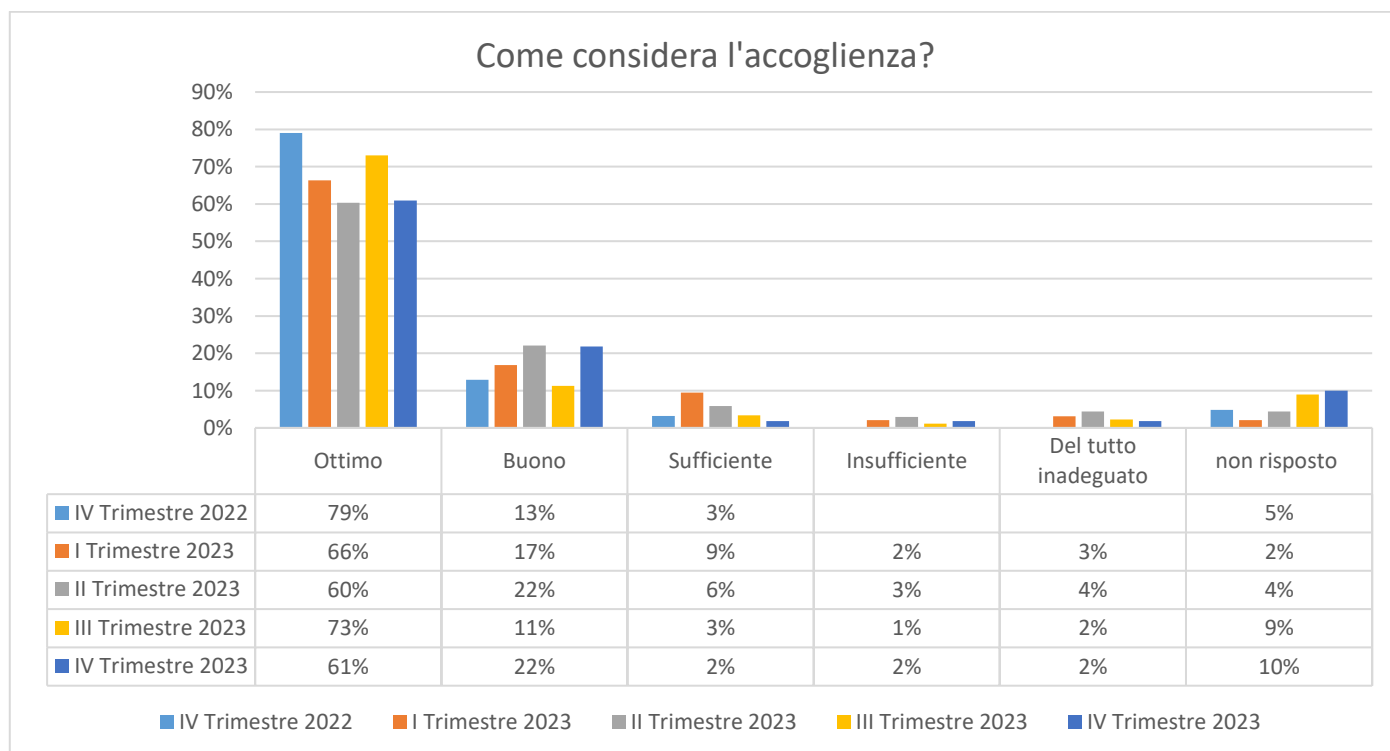
##### 4.1 Sezione generica

Il questionario è stato compilato per la maggior parte da pazienti 63%, nel 33% dei casi da un familiare mentre il 4% dei compilatori non fornito questo dato; del totale, il 43% donne, il 50% uomini e il 7% non risponde. Relativamente all'ambito di provenienza, le schede sono distribuite come segue:

3% ambulatori specialistici; 3% dal laboratorio analisi; 4% in Hospice; 7% emodialisi; l'8% in Chirurgia 17% ambulatorio di FKT, 18% di servizi di radiologia, il 40% Reparto di Medicina Generale.

##### 4.2 Sezione principale

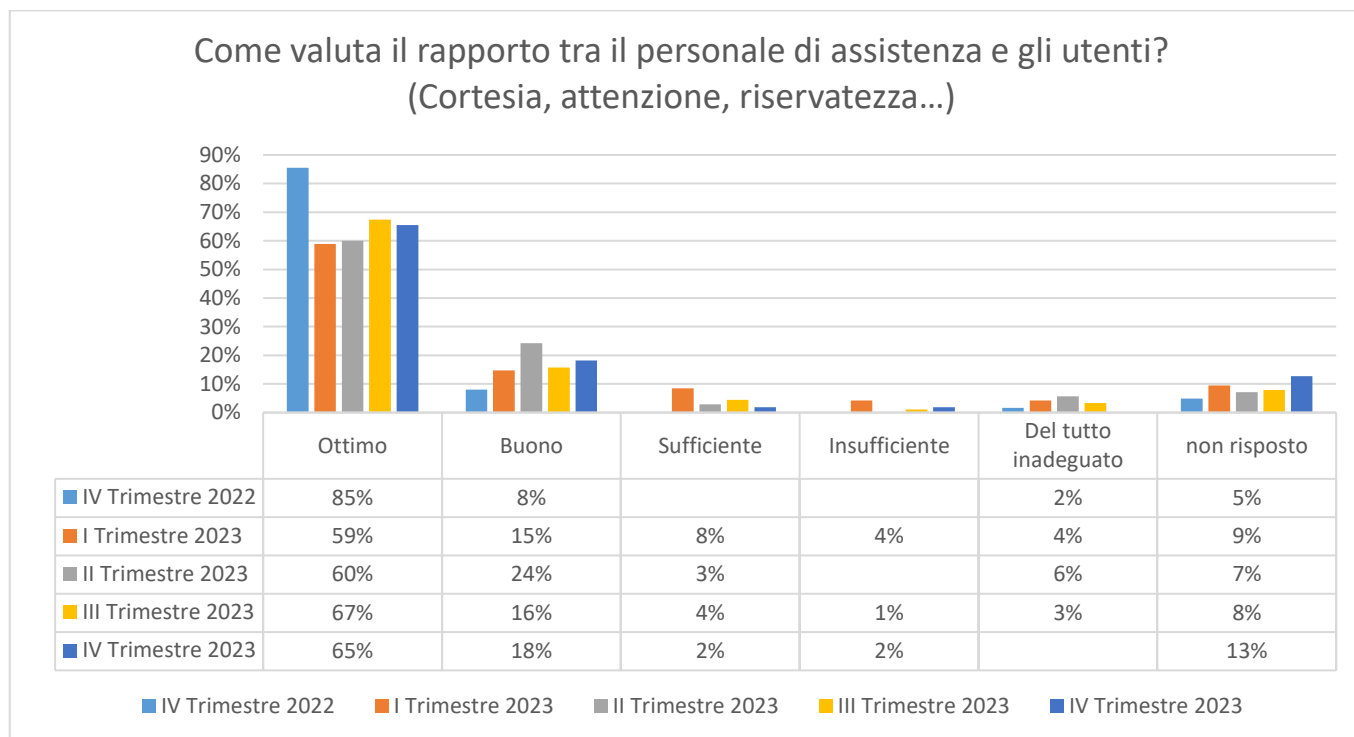
**Accoglienza** - viene valutata positivamente dall'89% degli utenti mentre, si riscontra un abbassamento del livello di gradimento rispetto all'anno precedente con diminuzione del 13% del giudizio "ottimo", mentre, il 5% degli intervistati manifesta un malcontento espresso con una valutazione insufficiente o del tutto inadeguato. Il 7% dell'utenza non ha risposto alla domanda. Di seguito il grafico dettagliato.



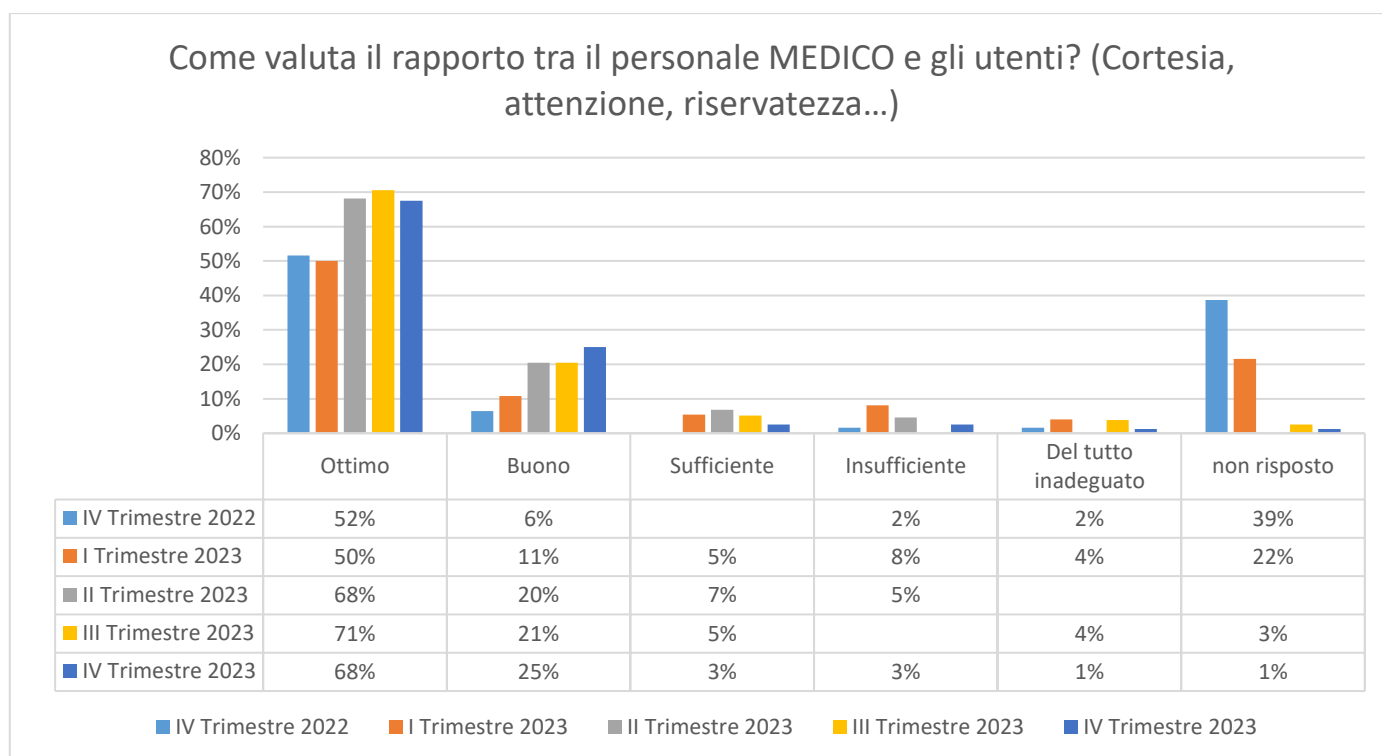
**Rapporto tra il personale di assistenza e gli utenti (cortesia, attenzione, riservatezza, etc.)** - rispetto all'anno precedente si evidenzia un abbassamento del livello di gradimento con la riduzione del 20% del valore "ottimo" unito ad un aumento delle risposte corrispondenti a "buono". In aumento le mancate risposte che



raggiungono la quota del 10%. il 5% degli intervistati ha considerato il rapporto tra il personale come del tutto inadeguata o insufficiente. Di seguito il dettaglio delle risposte.

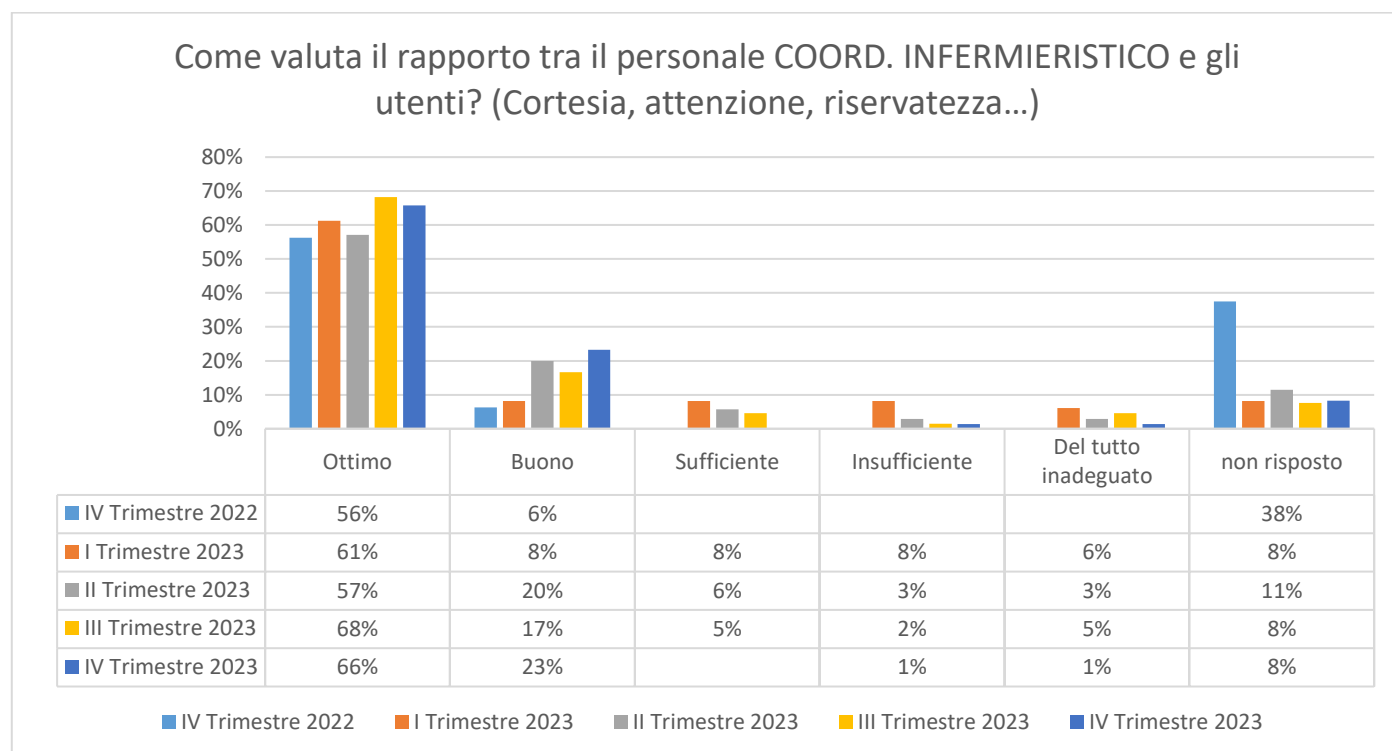


**Rapporto tra il personale medico e gli utenti (cortesia, attenzione, riservatezza, etc.)** - anche in questo caso si osserva un dato in peggioramento rispetto all'anno precedente con lieve tendenza al recupero del dato iniziale. A fronte di un dato rimane complessivamente positivo, il 6% di utenti si dichiara insoddisfatto mentre si riduce la percentuale di mancate risposte al quesito.

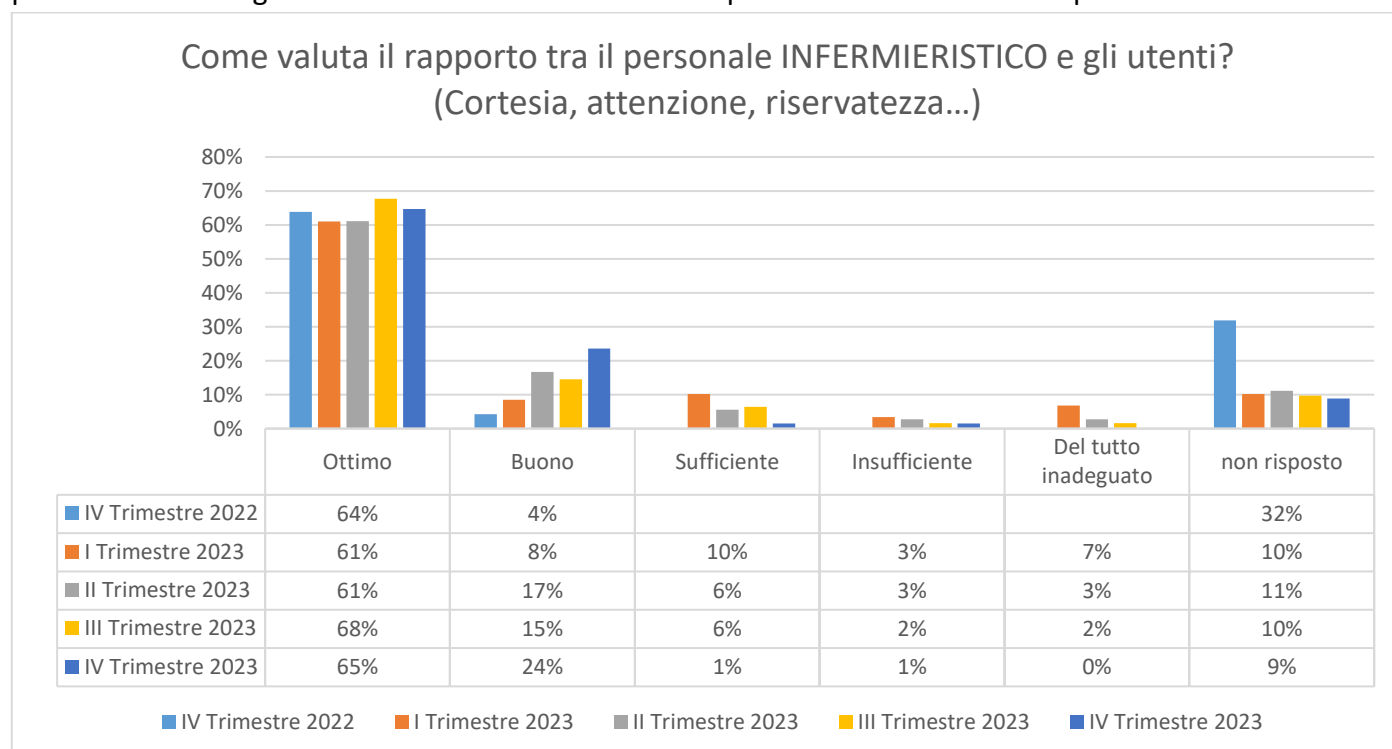




**Rapporto tra il personale coord. infermieristico e gli utenti** – i dati raccolti mostrano un miglioramento rispetto all'anno precedente con una punta del 64% del giudizio "ottimo". In miglioramento del 7% il gradimento verso i Coordinatori infermieristici; diminuita del 20% la percentuale di mancate risposte. La porzione di utenti insoddisfatti mostra un trend in lieve miglioramento.

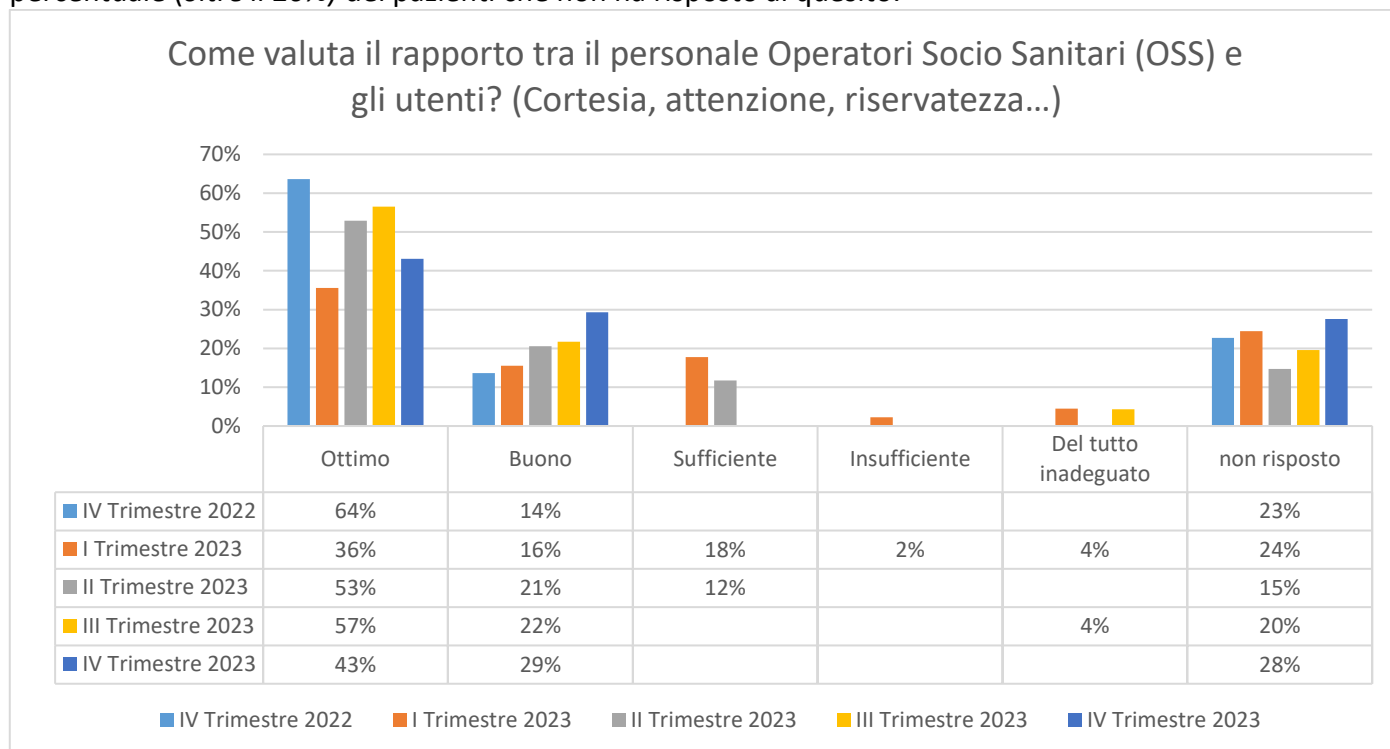


**Rapporto tra il personale infermieristico e gli utenti** – i dati raccolti mostrano un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente con una diminuzione delle valutazioni negative in favore dei giudizi positivi. punta del 64% del giudizio "ottimo". In diminuzione la percentuale di mancate risposte.

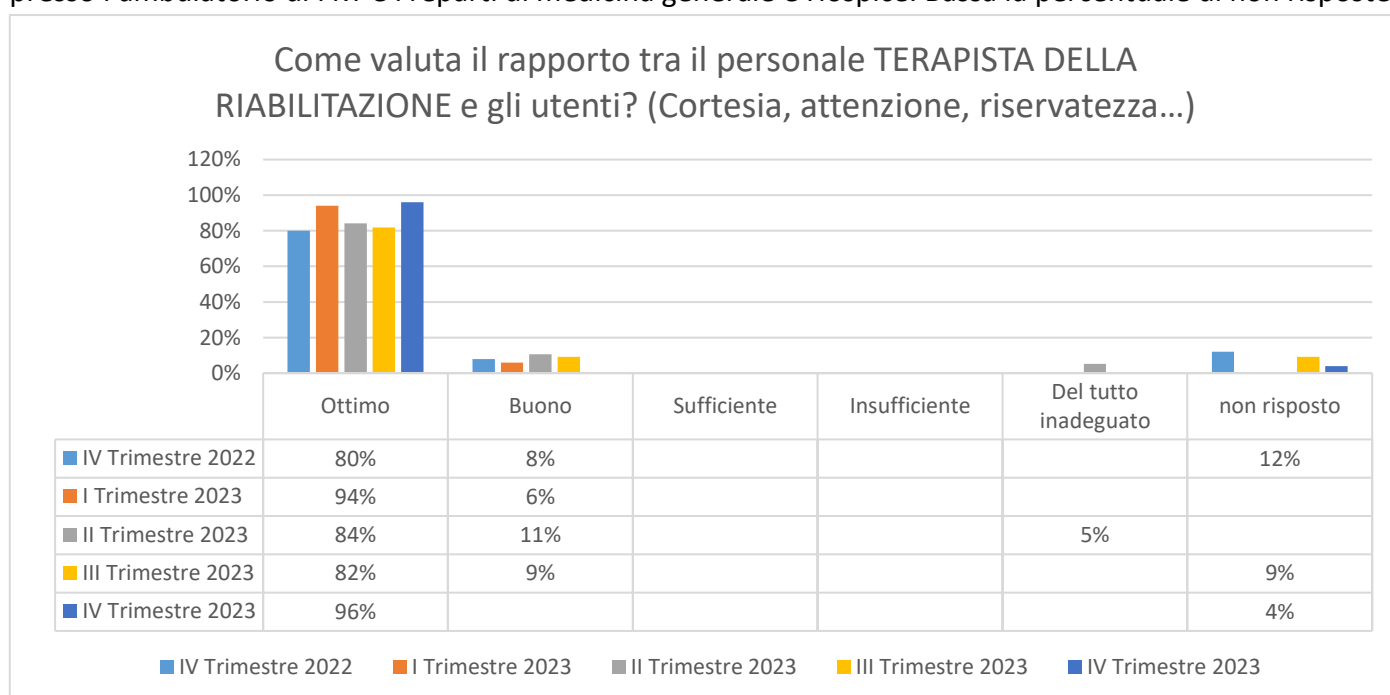




**Rapporto tra il personale OSS e gli utenti** – i dati trimestrali mostrano un peggioramento complessivo del giudizio di gradimento rispetto all’anno precedente. Nel dettaglio mostrano la diminuzione dei valori “ottimo” a fronte di un aumento tendenzialmente confermato nel tempo dei valori “buono”. Elevata la percentuale (*oltre il 20%*) dei pazienti che non ha risposto al quesito.



**Rapporto tra il Terapista della riabilitazione e gli utenti** – il 90% degli utenti ha espresso il giudizio ottimo con un aumento del 10% rispetto all’anno precedente. I dati sono relativi all’attività svolta dai Terapisti presso l’ambulatorio di FKT e i reparti di medicina generale e Hospice. Bassa la percentuale di non risposte.

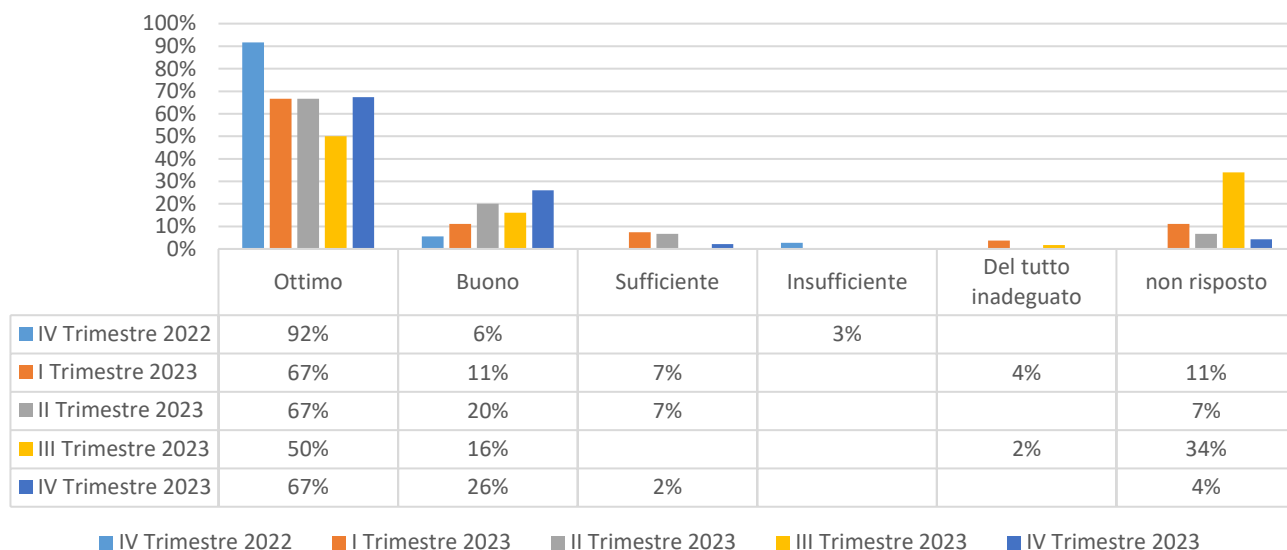


**Rapporto tra il Tecnico di Radiologia e gli utenti** - Rispetto all’anno precedente diminuisce del 29% la percentuale di utenti che ha assegnato un giudizio ottimo; aumenta del 12% il valore buono e si mantiene



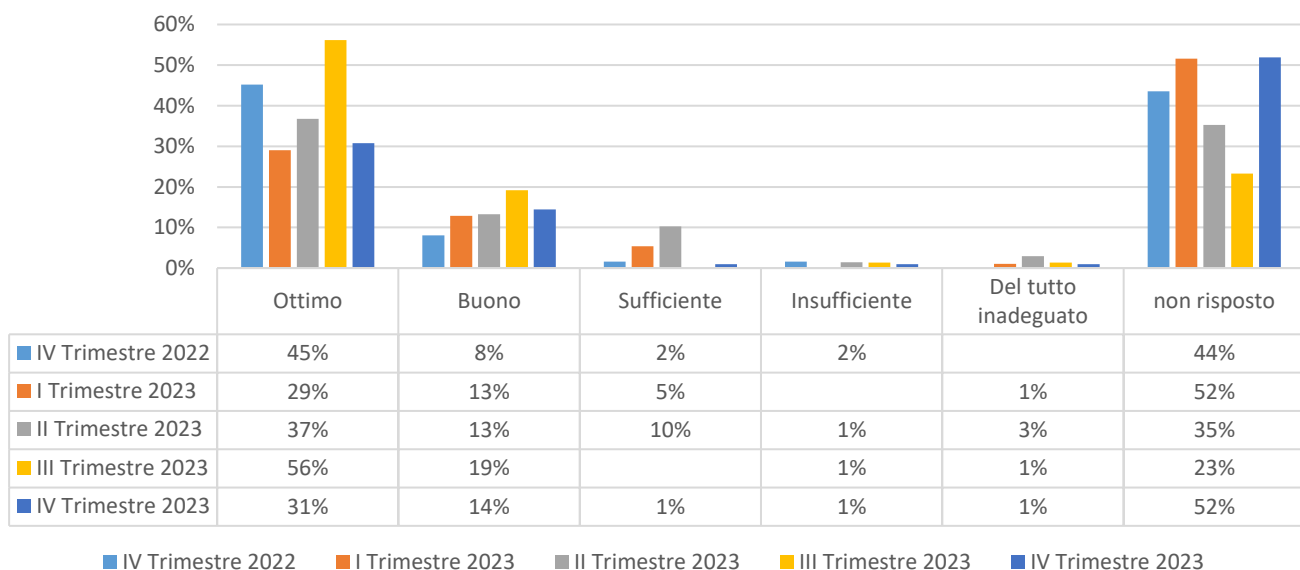
costante al 3% la porzione di utenti insoddisfatti. In corrispondenza del valore più basso di gradimento, si osserva un aumento delle mancate risposte. Le schede sono state compilate da pazienti interni, provenienti dal reparto di Medicina Generale ed il presidio di FKT ed esterni.

Come valuta il rapporto tra il personale Tecnico di Radiologia e gli utenti? (Cortesia, attenzione, riservatezza...)



**Rapporto tra il personale amministrativo di accettazione e gli utenti** – la metà degli utenti esprime un giudizio positivo (ottimo; buono), l'altra metà preferisce non rispondere al quesito; una percentuale molto bassa di essi (2% circa) esprime un giudizio negativo.

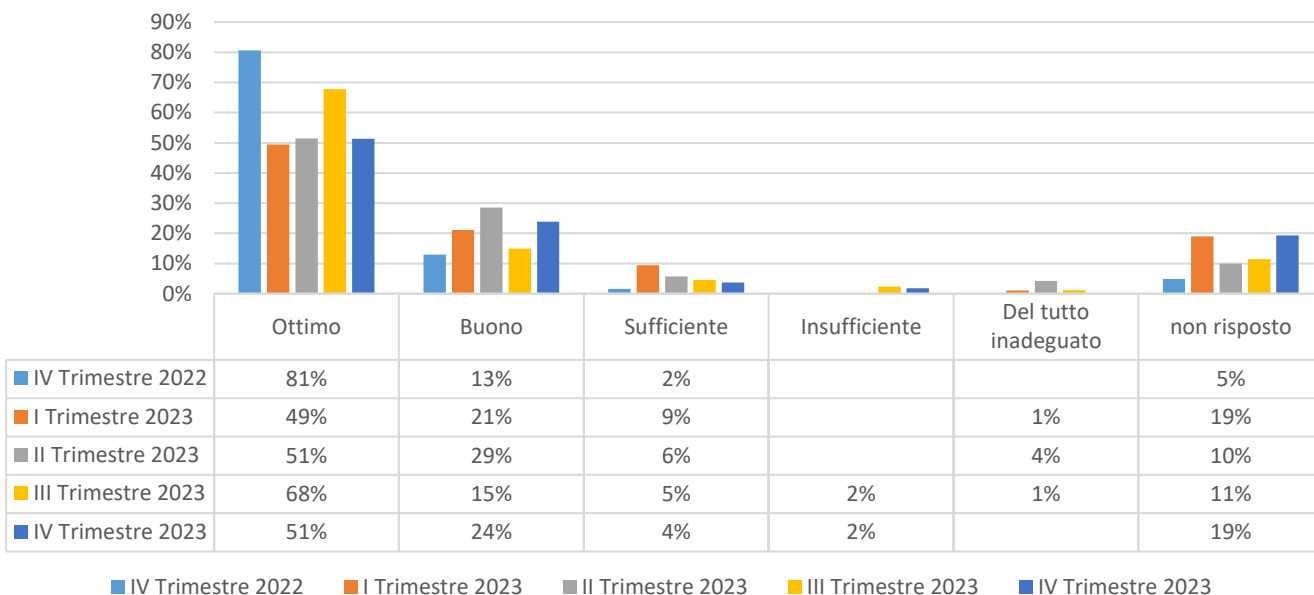
Come valuta il rapporto tra il personale amministrativo di accettazione e gli utenti? (Cortesia, attenzione, riservatezza...)



**Il rispetto della privacy** – rispetto al 2022 diminuisce la percentuale di utenti soddisfatti. Parallelamente alla si riscontra un lieve aumento degli utenti insoddisfatti o poco soddisfatti (sufficiente, insufficiente e del tutto inadeguato); parallelamente un aumento significativo delle mancate risposte.

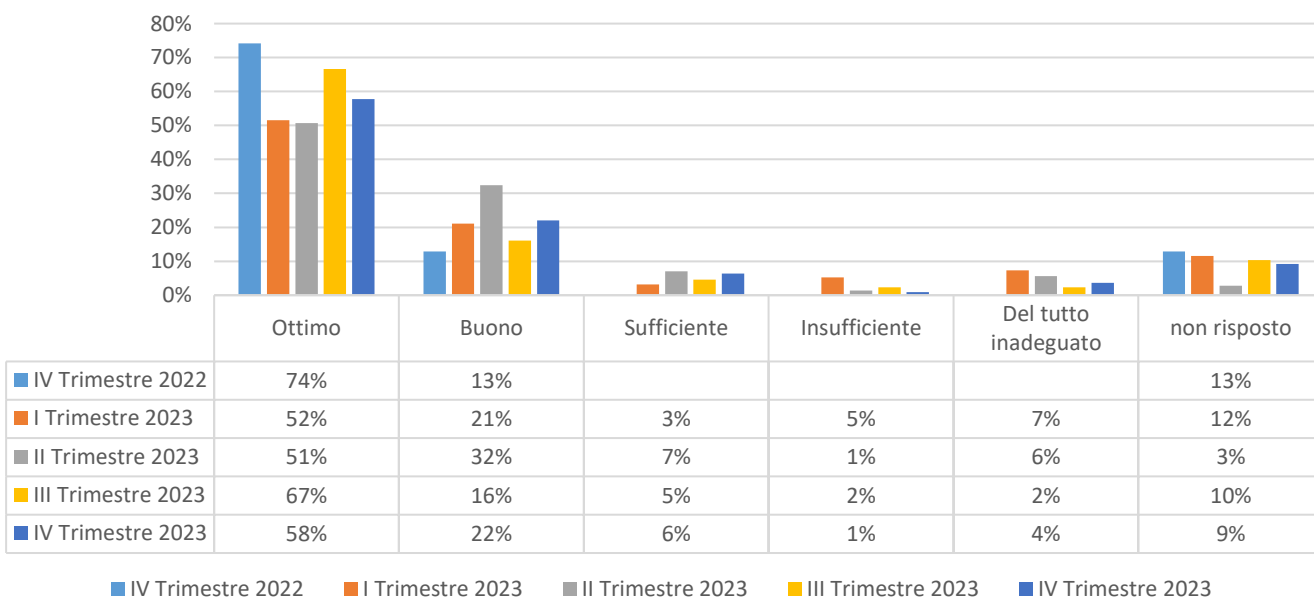


### Ritiene che le modalità adottate dagli operatori soddisfino il suo diritto alla privacy?



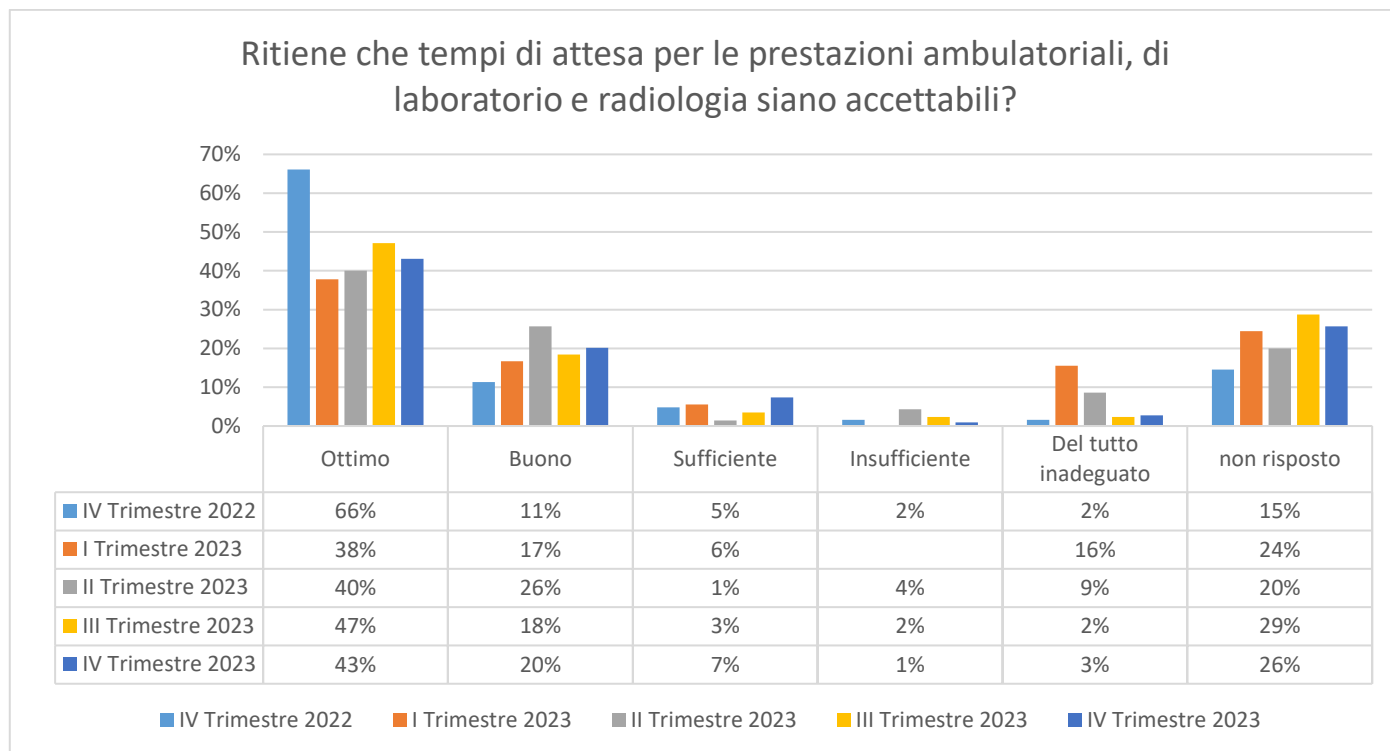
**Informazione ricevuta circa il trattamento proposto/effettuato** – il giudizio nel merito mostra la tendenza al miglioramento seppure i dati mostrano una riduzione del gradimento rispetto all’anno precedente.

### Ritiene di essere stato informato adeguatamente circa il trattamento che le è stato proposto/al quale è stato sottoposto?

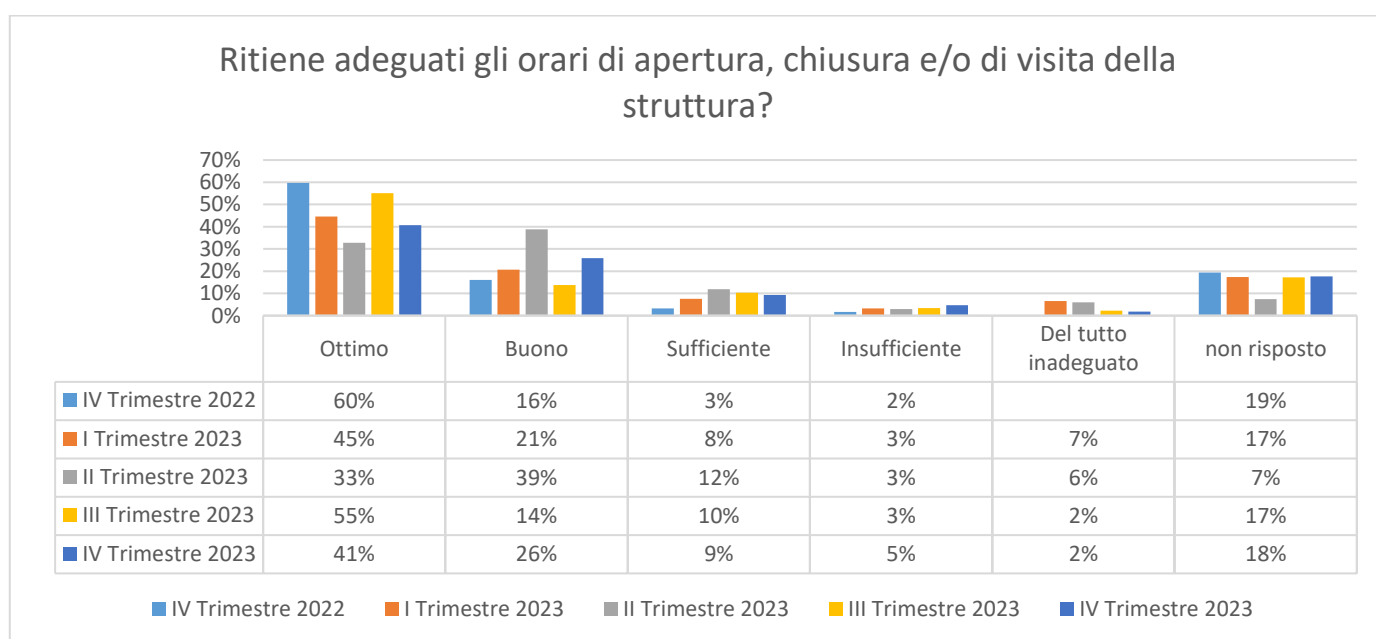


**Tempi di attesa per l’effettuazione delle prestazioni ambulatoriali** – il dato per i pazienti che accedono in

Radiologia, in laboratorio analisi e in ambulatorio di FKT mostra un elevato gradimento (ottimo) nel 42% dei casi, in calo del 24% rispetto al 2022. Parallelamente lieve aumento dei livelli medio-bassi di gradimento e un significativo aumento delle non risposte.



**Adeguatezza degli orari di apertura, chiusura e/o di visita della struttura** – il giudizio dell’utenza mostra la prevalenza delle risposte di valore elevato corrispondenti ad ottimo-buono rispetto al resto dei valori. Si riscontra una presenza marginale di risposte di basso livello gradimento con una significativa percentuale di mancate risposte.

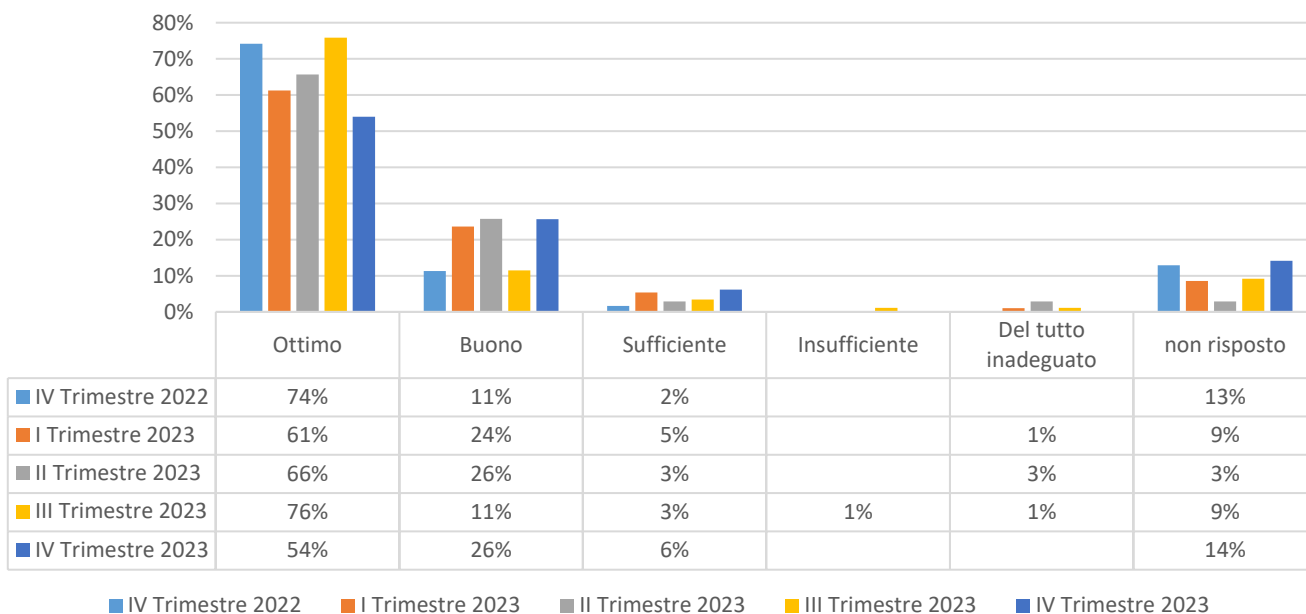




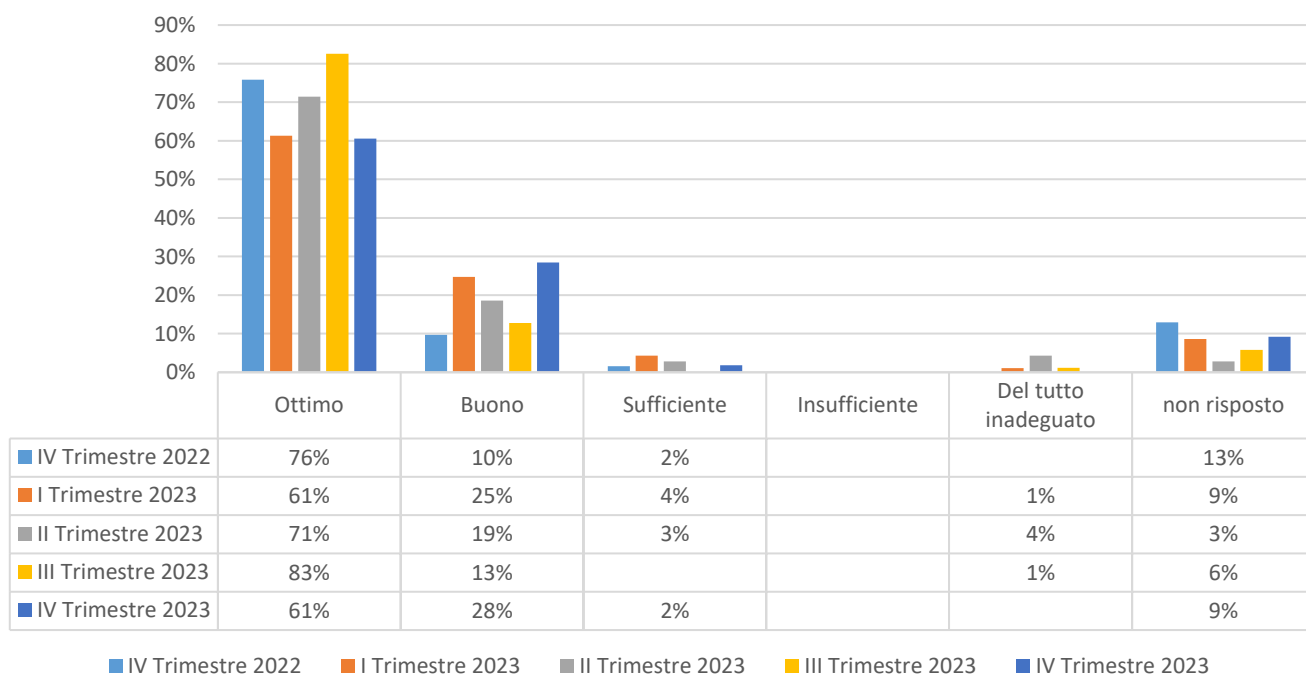


**Valutazione degli ambienti (qualità e cura, pulizia, segnaletica) – il giudizio degli utenti mostra una forte prevalenza di risposte corrispondenti ad ottimo-buono con una presenza marginale di risposte di livello inferiore.**

### Come valuta la qualità dell'ambiente, spazi e arredi del Centro?

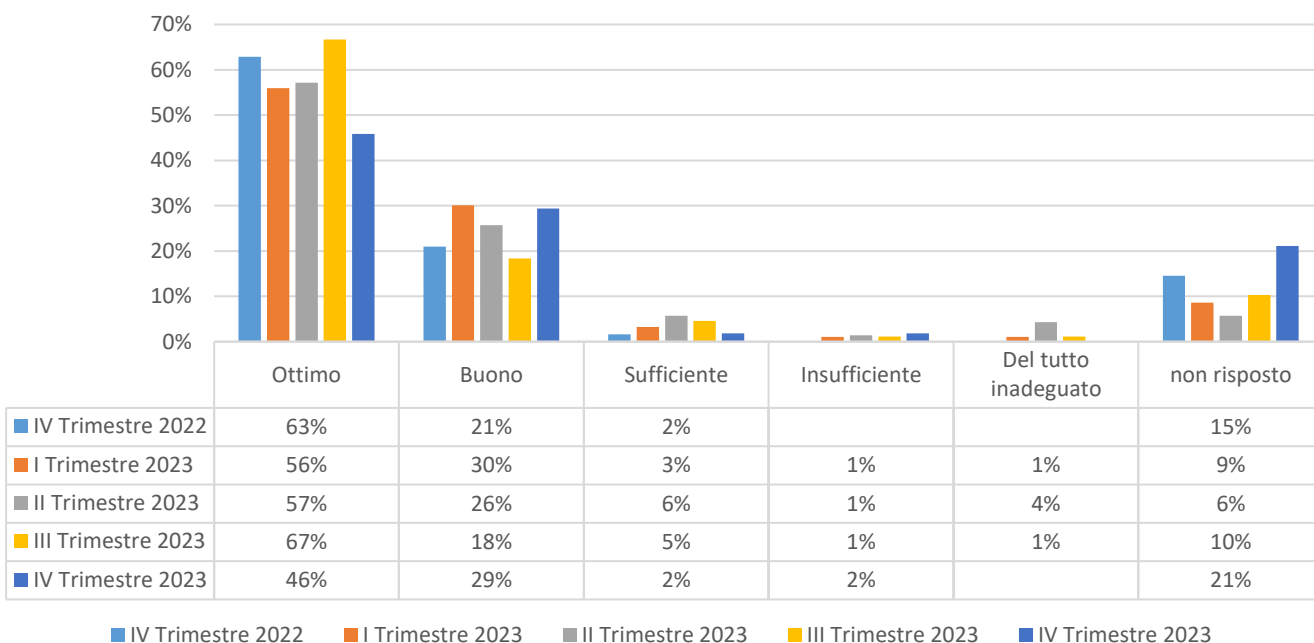


### Come giudica il livello di pulizia del Centro?



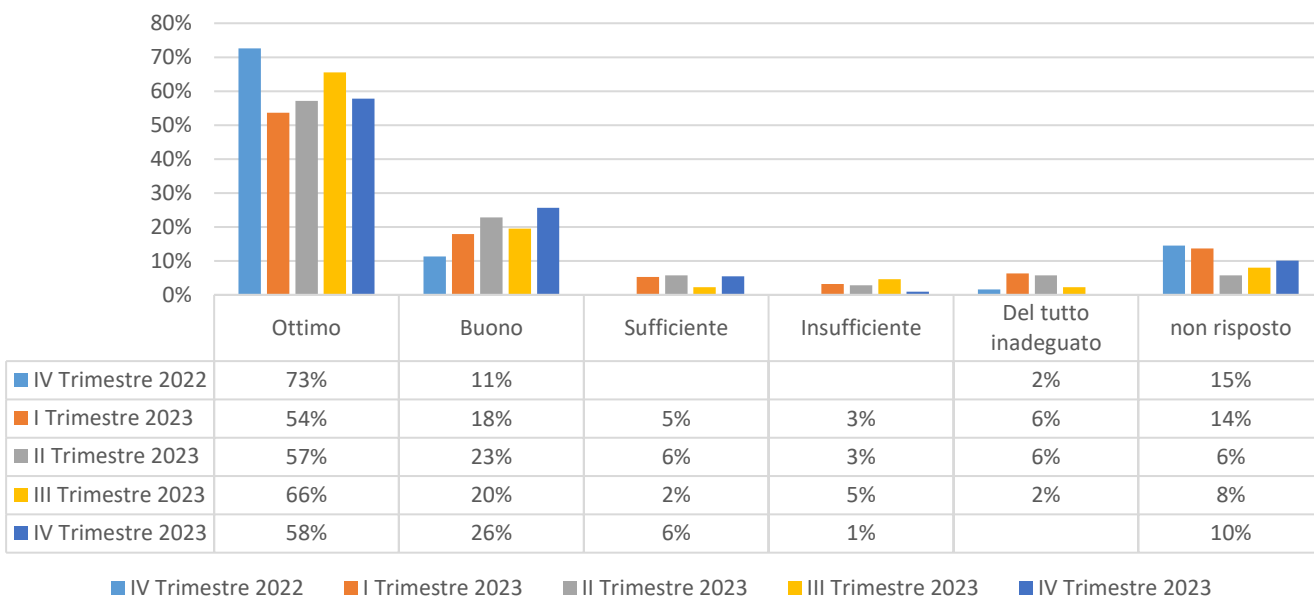


### Come valuta la qualità della segnaletica dei percorsi interni?



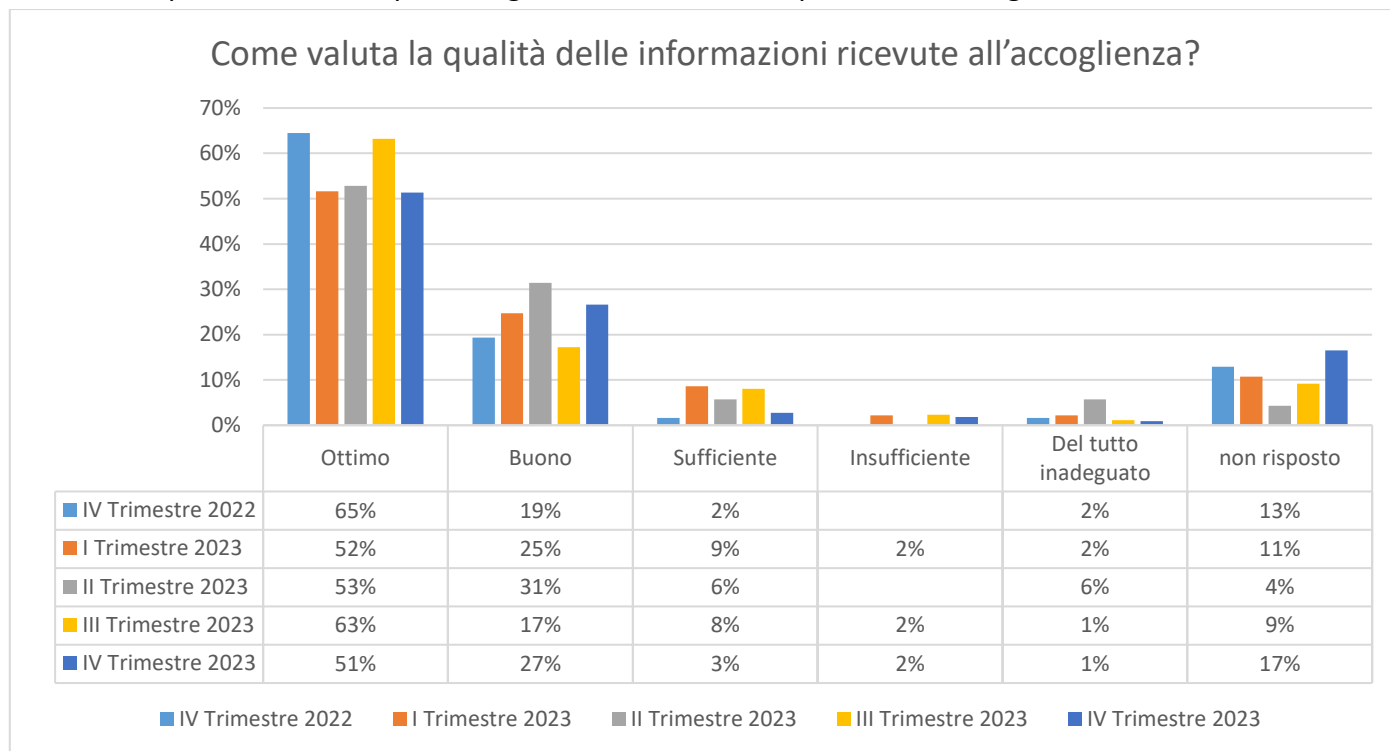
**Capacità di ascolto del personale** – peggiora lievemente il giudizio dato dagli utenti rispetto all’anno precedente. La percentuale di giudizio ottimo diminuisce del 14% mentre aumenta del 10% il giudizio Buono. Al 4% gli utenti che si dichiarano insoddisfatti. Trend apparentemente in recupero nell’ultimo trimestre.

### Come valuta la capacità di ascolto del personale rispetto alle sue istanze?

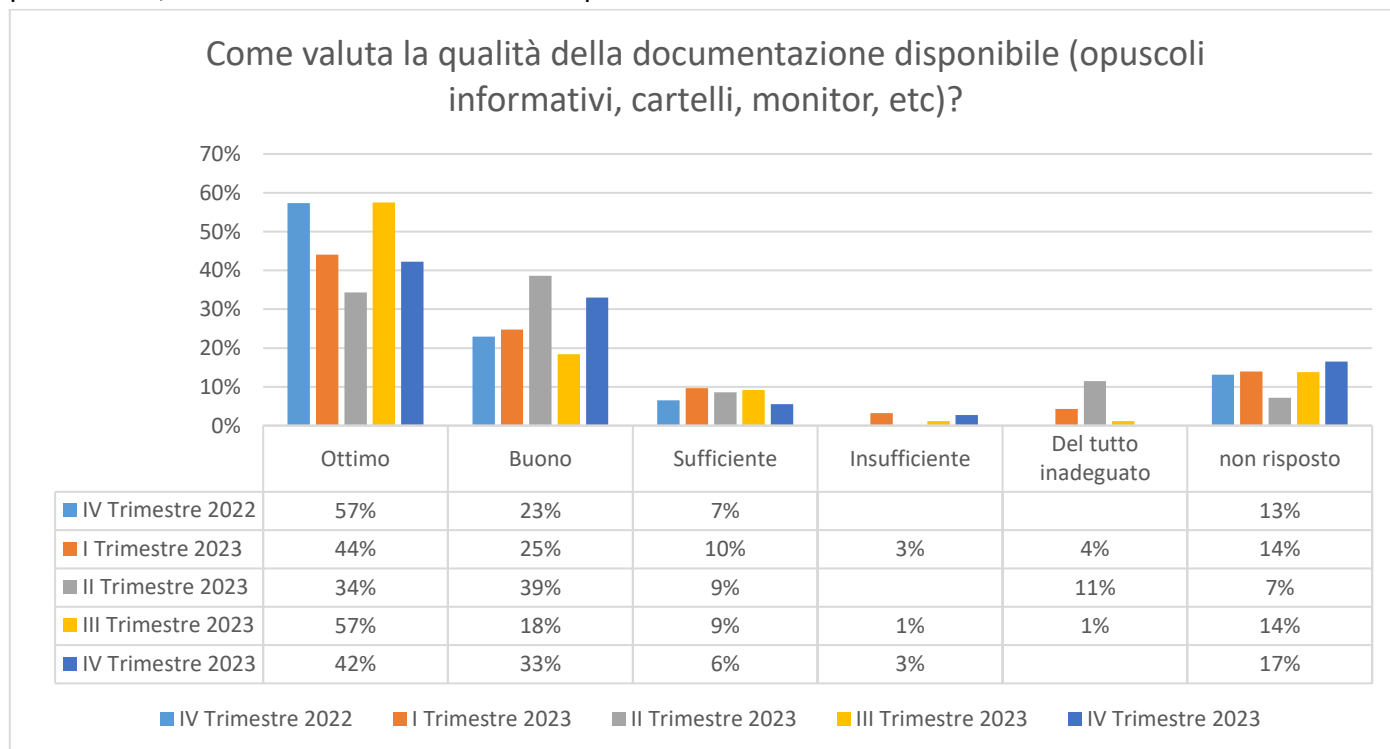




**Qualità delle informazioni ricevute all'accoglienza** – rispetto all'anno precedente si rileva un lieve peggioramento del dato che resta tuttavia positivo e mostra un lieve spostamento del gradimento da ottimo a buono. La percentuale di risposte negative e di mancate risposte si mantengono costanti.



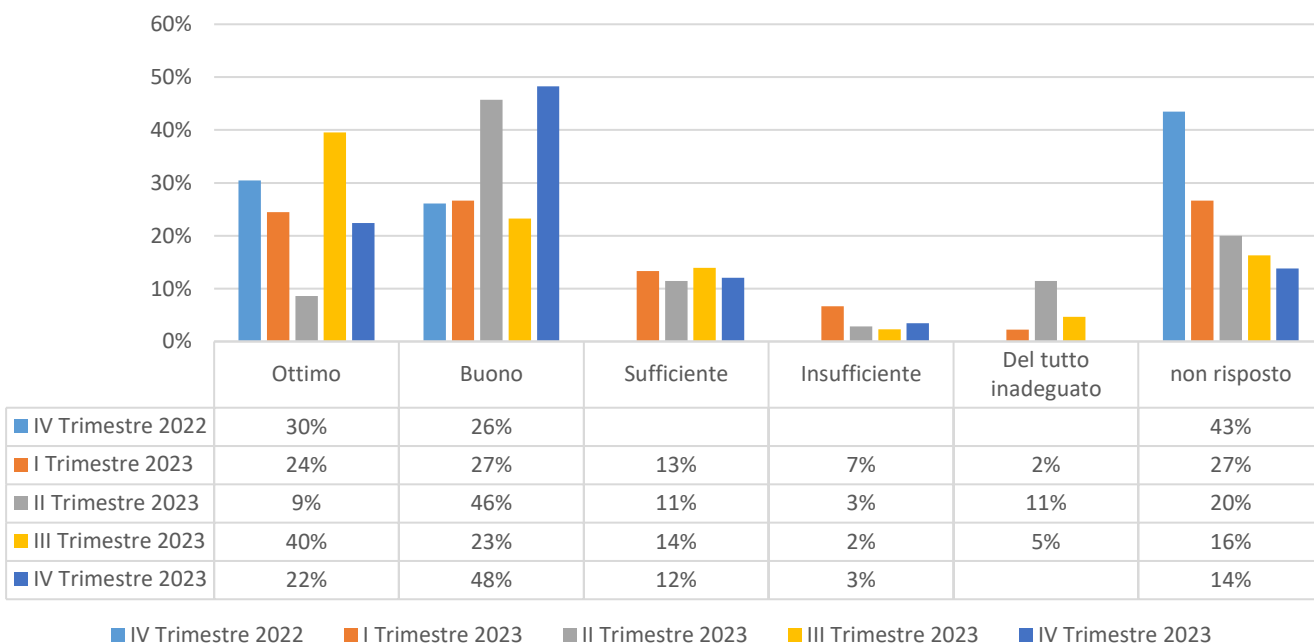
**Qualità della documentazione disponibile (opuscoli informativi, cartelli, monitor, etc)** – prevalgono le risposte di valore elevato corrispondenti ad ottimo-buono. Anche in questo caso il dato in lieve peggioramento rispetto all'anno precedente con un aumento delle risposte corrispondenti a buono a svantaggio di ottimo. Lieve aumento dei giudizi negativi (insufficiente; del tutto inadeguato) rispetto all'anno precedente; stabile il numero di mancate risposte.



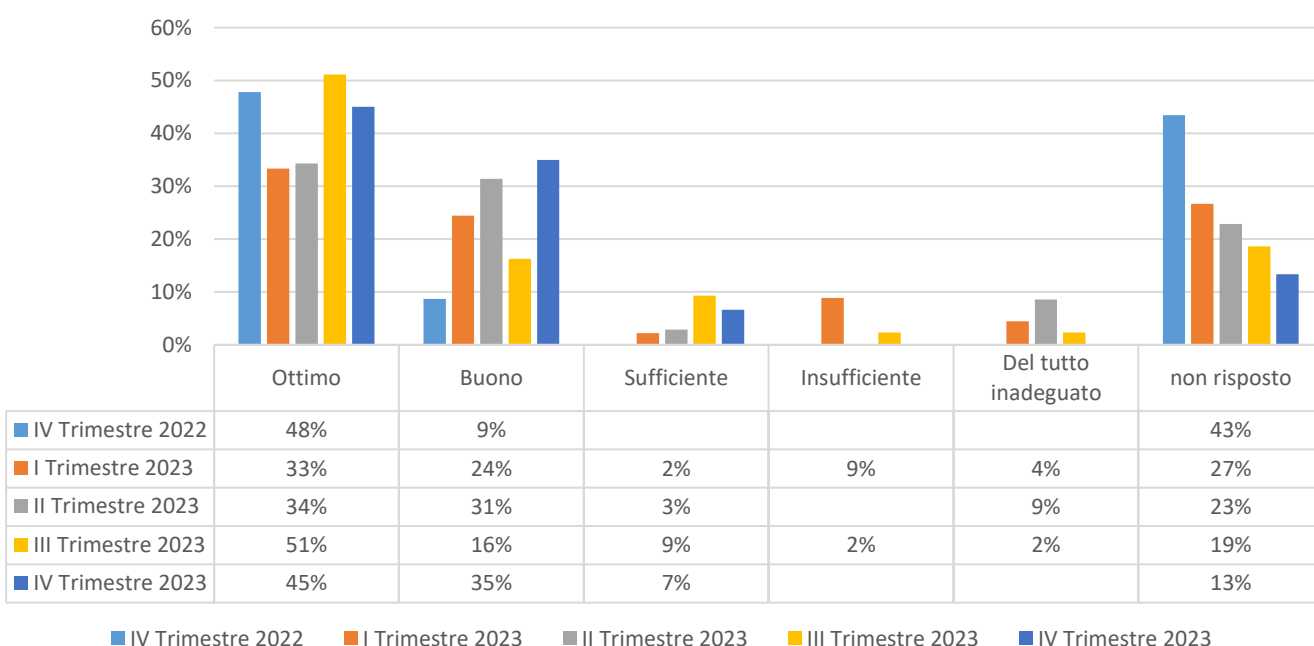


**Servizi riservati ai pazienti ricoverati** (*qualità del cibo, qualità delle cure igieniche ricevute, qualità delle cure alberghiere – rifacimento letto, cura del comodino, attenzione agli oggetti personali – qualità dell’aiuto ricevuto per alimentarsi e bere*). Rispetto all’anno precedente le risposte mostrano un miglioramento con andamento oscillante con prevalenza di risposte di valore ottimo-buono. Diminuisce parallelamente la percentuale di mancate risposte.

### Come valuta la qualità del cibo?

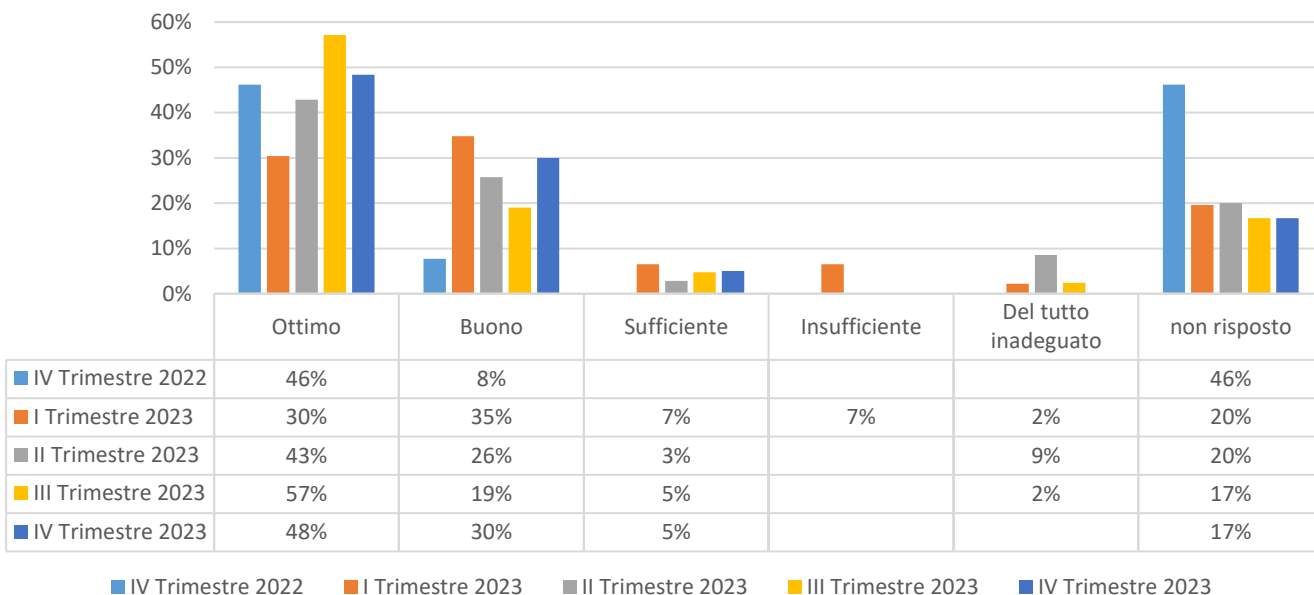


### Come valuta la qualità delle cure igieniche personali ricevute?

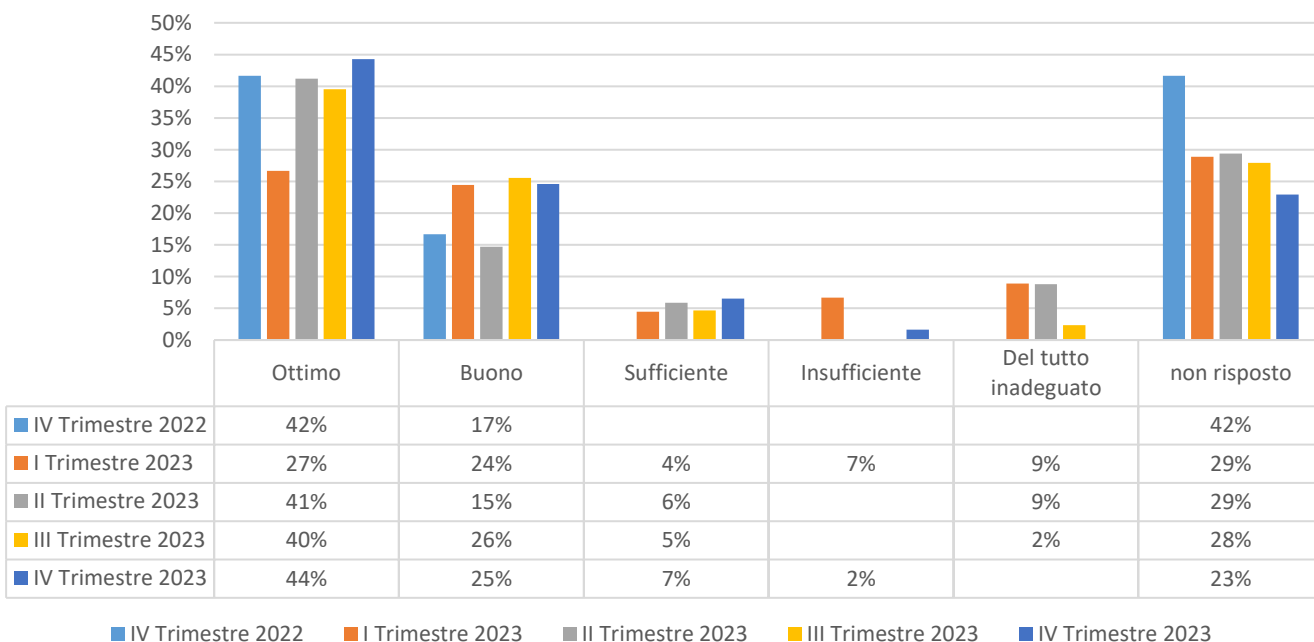




### Come valuta la qualità delle cure alberghiere (rifacimento letto, cura del comodino, attenzione agli oggetti personali, etc)



### Come valuta la qualità dell'aiuto ricevuto per alimentarsi e bere?



**Suggerimenti e commenti degli utenti** - il questionario non presenta domande aperte ma uno spazio libero dove gli utenti possono commentare il servizio ricevuto e fornire indicazioni di miglioramento. Di seguito sono riportate le annotazioni in calce suddivise per settore:

#### Radiologia

- errato il sistema di numerazione all'accettazione
- La dottoressa per la radiologia merita tutto il bene del mondo e un aumento

Casa di Cura Nuova Santa Teresa, Strada Prov.le Tuscanese, snc (01100 – Viterbo);

Centralino (0761) 239.1 – Fax (0761) 239.700 – e-mail: [info@casadicuranuovasantateresa.it](mailto:info@casadicuranuovasantateresa.it)

Gruppo RO. RI. S.r.l. - Sede Legale: Via dei Valeri, 1 - 00184 ROMA - C.F. 06526200586/P. IVA 01565461009

 <p>CASA di CURA NUOVA SANTA TERESA</p>	<p><b>RELAZIONE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO OFFERTO</b> anno 2023</p>	<p>MD-SGQ-61 Ver. 1 REV. 0 07/10/2024 Pag. 14 a 17</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

- non vengono rispettati gli orari di prenotazione. Le postazioni in accettazione dovrebbero essere diversificate: analisi e radiologia per evitare ritardi. Due persone all'accettazione sono poche
- Scortesi - riferito al personale amministrativo di accettazione
- Ladri
- PD
- sarebbe opportuno che il personale utilizzasse appellativi come "Signora/e" rivolgendosi agli utenti invece del poco cortese "Cara" soprattutto con persone d'età
- Federica (Radiologia) arrogante e maleducata

#### *Gastroenterologia*

- Medico grande professionista sempre in ritardo

#### *Ortopedia*

- è assurdo che per visionare un dischetto non ci sia un pc nella stanza della visita, ma sia necessario migrare in altre stanze

#### *Chirurgia generale*

- Inammissibile la mancanza di WIFI per chi Aspetta e magari deve lavorare

#### *Dialisi*

- per ottimizzare la qualità del servizio sarebbe necessario dotare i posti letto di tavolini mobili con ripiano sia per consentire ai pazienti di utilizzare al meglio strumenti informatici quali pc, tablet, sia per facilitare il personale nelle attività lavorative

#### *Medicina Generale A*

- 20 minuti di fila per entrare
- Fate cambiare mestiere a certi infermieri
- Coord inf. scortese dice le parolacce non è adatta pessima
- Infermieri non tutti alcuni del tutto inadeguati
- Medico e chi l'ha visto!










#### *Medicina Generale B*

- Poco Tatto, poca umanità nei confronti dei pazienti e parenti. Alcuni infermieri (Mirela la peggio in assoluto). Tornassi indietro non la porterei mai in questa Struttura dove è uscita senza vita
- suggerisco di permettere ai visitatori o ai parenti di fare visita ai pazienti mattina e pomeriggio sia per i letti A che B magari in orari diversi
- suggerisco di permettere ai visitatori o ai parenti di stare di più con le persone anziane perché sono come i bambini si sentono isolati

## 5. Recensioni Web

### 6.1 Google

Misurando la soddisfazione dell'utente attraverso le recensioni Google si nota che nell'ultimo anno il rating delle recensioni si attesta sul valore medio. Rispetto al 2022 si registra un decremento del 3% delle recensioni online e un miglioramento del rating che è passato da **2,8/5** nel 2022 a **3,43/5** nel 2023

Inferiore	Superiore	Stelle	Rating	
1.0	1.2	1	Negativo	
1.3	1.7	1.5	Negativo	
1.8	2.2	2	Scarso	
2.3	2.7	2.5	Scarso	
2.8	3.2	3	Medio	
3.3	3.7	3.5	Medio	
3.8	4.2	4	Ottimo	
4.3	4.7	4.5	Eccellente	
4.8	5.0	5	Eccellente	

Dall'analisi dei dati risulta che: il 20% degli utenti ritiene negativo il Centralino indicando tempi di risposta lunghi, mancanza di cortesia, informazioni date non corrette. Il 6% degli utenti assegna un punteggio negativo all'accettazione lamentandosi dei tempi di attesa in lunghi, delle informazioni ricevute poco chiare e della mancanza di cortesia, mentre il 12% lo reputa eccellente. Il 6% dell'utenza considera eccellente il livello di pulizia della Struttura. Il 3% lamenta un'esperienza negativa con il personale ausiliario di medicina. Il 3% ritiene Eccellente il servizio offerto dal Dr. Boccolini e dalla sua equipe. Il 3% considera negativo il servizio reso dagli studi medici causa ritardi. Il 9% ritiene eccellente il presidio di radiologia mentre il 3% da un giudizio negativo ai tempi di attesa per eseguire l'esame. Il 3% ritiene Eccellente il servizio Hospice domiciliare offerto dal Dr. Mecarocci e dalla sua equipe. Il 3% esprime un giudizio positivo sull'organizzazione. Infine, senza esprimere alcun commento il 29 % assegna un giudizio eccellente, il 3% un una valutazione negativa.

Dall'osservazione emerge che bisogna iniziare a dedicare massima attenzione alle recensioni su Google cui si è iniziato a dare riscontro, sia in caso di recensione negativa, cercando di indagare le ragioni di insoddisfazione e correggerle, sia in caso di recensione positiva, ringraziando l'utente.

### 6.2 Qsalute

Misurando la soddisfazione dell'utente attraverso le recensioni Qsalute si nota che nell'ultimo anno il rating delle recensioni si attesta sul valore Ottimo. Rispetto al 2022 si registra un incremento del 300% delle recensioni online e un rating sullo stesso livello dell'anno precedente pari a **3,8/5**



 <p>CASA di CURA NUOVA SANTA TERESA</p>	<p>RELAZIONE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO OFFERTO anno 2023</p>	<p>MD-SGQ-61 Ver. 1 REV. 0 07/10/2024 Pag. 16 a 17</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

Dall'analisi dei dati risulta che: il 16% degli utenti assegna un punteggio negativo all'accettazione delle informazioni ricevute poco chiare e della mancanza di cortesia, il 33% ritiene Eccellente il servizio Hospice domiciliare offerto dal Dr. Mearocci e dalla sua equipe, il 16% degli utenti ritiene competenti e professionali i fisioterapisti, il 35% ritiene scarsamente competente il reparto di medicina in merito all'assistenza medica ed ausiliaria, il medico di radiologia ed il laboratorio analisi

### 6.3 MioDottore

Misurando la soddisfazione dell'utente attraverso le recensioni Qsalute si nota che nell'ultimo anno il rating delle recensioni si attesta sul valore Eccellente. Rispetto al 2022 si registra un incremento del 200% delle recensioni online e un rating sullo stesso livello dell'anno precedente pari a **5/5**



### Casa di Cura "Nuova Santa Teresa"

#### Recensioni sui dottori (6)



Punteggio generale

Dall'analisi dei dati risulta che: il 100% degli utenti assegna un punteggio eccellente al Dr. Andrea Boccolini

## 6. Conclusioni

L'analisi dei dati mostra un lieve peggioramento generale del livello di gradimento da parte dell'utenza rispetto all'anno precedente. Tuttavia, il gradimento delle relazioni tra gli utenti e le diverse figure professionali (medici, infermieri TRSM, TdR, OSS) mostra un andamento positivo nel corso dell'anno. Gli OSS ricevono un giudizio positivo e in miglioramento durante il 2023 per le prestazioni alberghiere e assistenziali offerte. Relativamente al servizio di accettazione, la metà degli utenti esprime un giudizio positivo (ottimo; buono), l'altra metà preferisce non rispondere al quesito. A tal proposito si rileva che l'aumento delle mancate risposte ha un rapporto direttamente proporzionale con il peggioramento del livello di gradimento. L'analisi delle risposte consente di individuare alcune priorità per l'utenza che riguardano principalmente, gli aspetti relazionali che influiscono sul grado di soddisfazione. Infatti, alcune dimensioni relazionali (capacità di ascolto, qualità dell'informazione ricevuta, cortesia) molto apprezzate dalla maggior parte degli utenti, vengono riportate da alcuni come da migliorare. Questa informazione viene confermata dalle evidenze prodotte dagli audit interni per casi di aggressione che hanno evidenziato alcune criticità nella gestione della relazione in situazioni ordinarie e critiche.

Anche i tempi d'attesa per l'accesso ai servizi di radiologia, FKT e laboratorio analisi.

Relativamente alle osservazioni/suggerimenti raccolti, si fa evidentemente riferimento ad alcune disfunzioni organizzative manifestatesi nel corso dell'anno, in particolare riferite al sistema di prenotazione ed ai percorsi di accesso alle prestazioni. Altre osservazioni sono relative agli orari di visita dei parenti e i servizi riservati ai pazienti ricoverati, verosimilmente condizionati dalle normative anti covid19.

Risulta molto apprezzata la pulizia e la qualità degli ambienti.

Relativamente ai social e alle recensioni, gli utenti attribuiscono alla Struttura un livello di performance medio che rispecchia i dati raccolti attraverso il questionario di gradimento distribuito internamente. Risultano molto apprezzati i servizi offerti dal Dr. Boccolini (chirurgia proctologica) e quelli offerti dal Dr. Mearocci (Hospice domiciliare). Da migliorare il servizio reso dal Front Office. Tale servizio è di fondamentale importanza in quanto **rappresenta il punto di accesso ai servizi sanitari** ed è un elemento



 <p>CASA di CURA NUOVA SANTA TERESA</p>	<p><b>RELAZIONE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO OFFERTO</b> anno 2023</p>	<p>MD-SGQ-61 Ver. 1 REV. 0 07/10/2024 Pag. 17 a 17</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

fondamentale della Patient Experience ed attualmente viene considerato dagli utenti come causa di intoppi, disguidi e malcontento generale. Tale condizione può incidere su un calo della reputazione e di conseguenza della redditività.

Viterbo lì 15/02/2024