Casa di Cura Privata 'Di Lorenzo' spa
Sede legale • via V. Veneto, 37 - 67051 Avezzano (Aq)
Ingresso utenti • via G. Amendola, 22
tel • 0863.4281 fax • 0863.412446 email • info@dilorenzo.it www.dilorenzo.it

ANALISI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE SOMMINISTRATI AI PAZIENTI - ANNO 2022 -

Risultati della rilevazione della soddisfazione dei pazienti anno 2022
Casa di Cura Privata Di Lorenzo S.p.A.

24 febbraio 2023

Sommario

1 PREMESSA 3
2 QUESTIONARIO E PARTECIPAZIONE 3
3 RISULTATI COMPLETI E COMPARATI CON INDAGINE ANNI PRECEDENTI 4
4 RILEVAZIONE DEI COMMENTI RELATIVI A CRITICHE/APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI. 6
5 RISULTATI QUESTIONARI AMBULATORIALI 6
6 ANALISI DEI RECLAMI 8
7 INTERAZIONI SUI SOCIAL 9
8 CONCLUSIONI 9

1 Premessa

Il presente documento costituisce la relazione finale relativa ai risultati di soddisfazione somministrati ai pazienti della Casa di Cura (customer satisfaction) nell'anno 2022 presso la Casa di Cura Privata Di Lorenzo S.p.A. e rivolto a tutti i pazienti ricoverati e che usufruiscono dei servizi ambulatoriali, disponibili alla collaborazione; tali dati sono stati confrontati con le annualità precedenti e attualmente i risultati, dopo la modifica del sistema di rilevazione (totem) e l'introduzione delle rilevazioni tramite social, possono dirsi stabilizzati.

La presente relazione costituisce l'output informativo di supporto alla Direzione per una potenziale valutazione di strategie per il miglioramento dell'assistenza, dell'umanizzazione e per lo sviluppo della Politica della Qualità della struttura, oltre che come prezioso input esterno per eventuali analisi e/o rianalisi di rischi ed opportunità.
E' stata effettuata una rilevazione semestrale a giugno 2022 che ha richiesto alcuni interventi correttivi immediati (attese dei pazienti per visite, vitto e pulizie).
Il numero di questionari rilevati grazie al nuovo sistema introdotto con i totem nei reparti/servizi, è aumentato e si possono pertanto considerare ben più affidabili i rilievi emersi, rispetto alle annualità precedenti la modifica, benchè la "novità totem" sia ormai già superata e vi è stata quindi una nuova flessione dele rilevazioni.
Oltre ai risultati dei questionari, pur con i limiti evidenziati, è necessario esaminare i dati relativi a reclami o altri eventi, nonché ai riscontri sul sito, sulla pagina facebook e su google che possano dare significative indicazioni sulla qualità percepita dagli utenti e, anche in questo caso, su potenziali rischi/opportunità.

2 Questionario e partecipazione

Il questionario, che si riporta di seguito è composto da 8 items cui seguono 2 domande specifiche a risposta chiusa per il ricovero e 7 items per le prestazioni ambulatoriali, vi è inoltre uno spazio per eventuali critiche/apprezzamenti e per suggerimenti per migliorare il servizio.
I totem sono a disposizione dei pazienti nei due piani di degenza e presso i servizi ambulatoriali.

ARGOMENTO	ottimo	buono	sufficiente	scarso
Accoglienza/accettazione al momento del ricovero				
Comportamento del personale paramedico (infermieri/ausiliari)				
Comunicazione con i medici				
Rispetto della privacy				
Confort alberghiero/Servizi				
Igiene e pulizia degli ambienti				
Varietà/Qualità del vitto				

Perché ha scelto questa Casa di Cura privata? (barrare anche più di una risposta)

- o Personale più gentile/più professionale

- Personale medico
- Migliore confort alberghiero
- Possibilità di ricevere visite durante tutta la giornata
- Posizione centrale della Casa di Cura in città
- Per essermi trovato già bene in precedenza
- Per essere stato consigliato
- Per caso
- Altro_____

Siete soddisfatti di avere scelto questa struttura?

SI PARZIALMENTE NO

Volete esprimere critiche o apprezzamenti Particolari? Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

La risposta di partecipazione si è stabilizzata ed è pari al 10,5% dei pazienti assistiti in regime di ricovero ordinario e Day Hospital/Day Surgery.
Il numero complessivo di questionari rilevati per l'attività di ricovero è stato inferiore all'anno precedente, ma appaiono appropriati e validabili. Nei 272 questionari rilevati, 50 contengono commenti/suggerimenti validati.

3 Risultati completi e comparati con indagine anni precedenti

I risultati completi del sondaggio svolto nel 2022 sono visionabili negli allegati.
Il valore medio complessivo delle risposte che era apparso nel 2019-2020 prima nettamente e poi parzialmente peggiorato rispetto alle precedenti annualità, si è sostanzialmente stabilizzato, su un livello medio/alto (valori di ottimo/buono superiori al 70% eccetto che per il vitto).

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE SOMMINISTRATI A PAZIENTI ANNO 2020-2021-2022

		2020		2021		DIFF. % 21-20	2022		DIFF. % 22-21
Descrizione domanda	Giudizio	TOT.	%	TOT.	%		TOT.	%	
Accoglienza/accettazione al momento del ricovero	ottimo	226	37,8	192	48,1	10,3	149	54,8	6,66
	buono	200	33,4	115	28,8	-4,6	62	22,8	-6,03
	sufficiente	84	14,0	20	5,0	-9,0	24	8,8	3,81
	scarso	88	14,7	42	10,5	-4,2	37	13,6	3,08
Comportamento del personale paramedico (infermieri/ausiliari)	ottimo	269	45,0	237	59,4	14,4	171	62,9	3,47
	buono	179	29,9	102	25,6	-4,4	51	18,8	-6,81
	sufficiente	64	10,7	29	7,3	-3,4	26	9,6	2,29
	scarso	86	14,4	31	7,8	-6,6	24	8,8	1,05
Comunicazione con i medici	ottimo	227	38,0	204	51,1	13,2	140	51,5	0,34
	buono	207	34,6	103	25,8	-8,8	65	23,9	-1,92
	sufficiente	80	13,4	54	13,5	0,2	37	13,6	0,07
	scarso	84	14,0	38	9,5	-4,5	30	11,0	1,51
Rispetto della privacy	ottimo	242	40,5	209	52,4	11,9	162	59,6	7,18

	buono	210	35,1	124	31,1	-4,0	55	20,2	-10,86
	sufficiente	67	11,2	35	8,8	-2,4	31	11,4	2,63
	scarso	79	13,2	31	7,8	-5,4	24	8,8	1,05
Confort alberghiero/Servizi	ottimo	174	29,1	156	39,1	10,0	122	44,9	5,76
	buono	183	30,6	142	35,6	5,0	72	26,5	-9,12
	sufficiente	120	20,1	67	16,8	-3,3	34	12,5	-4,29
	scarso	121	20,2	34	8,5	-11,7	44	16,2	7,66
Igene e pulizia degli ambienti	ottimo	200	33,4	193	48,4	14,9	128	47,1	-1,31
	buono	171	28,6	96	24,1	-4,5	64	23,5	-0,53
	sufficiente	104	17,4	61	15,3	-2,1	44	16,2	0,89
	scarso	123	20,6	49	12,3	-8,3	36	13,2	0,95
Varietà/qualità del vitto	ottimo	166	27,8	154	38,6	10,8	99	36,4	-2,20
	buono	219	36,6	132	33,1	-3,5	82	30,1	-2,94
	sufficiente	108	18,1	83	20,8	2,7	53	19,5	-1,32
	scarso	105	17,6	30	7,5	-10,0	38	14,0	6,45
Perché ha scelto la Casa di Cura privata?	Personale più gentile/più professionale	123	20,6	96	24,1	3,5	63	23,2	-0,90
	Personale medico qualificato	193	32,3	154	38,6	6,3	109	40,1	1,48
	Miglior confort alberghiero	33	5,5	34	8,5	3,0	13	4,8	-3,74
	Possibilità di ricevere visite durante l'intera giornata	66	11,0	23	5,8	-5,3	10	3,7	-2,09
	Posizione centrale della Casa di Cura in città	52	8,7	35	8,8	0,1	15	5,5	-3,26
	Per essermi trovato già bene in precedenza	119	19,9	77	19,3	-0,6	38	14,0	-5,33
	per essere stato consigliato	120	20,1	100	25,1	5,0	71	26,1	1,04
	Per caso	109	18,2	51	12,8	-5,4	26	9,6	-3,22
	Altro	15	2,5	22	5,5	3,0	11	4,0	-1,47
	si	401	67,1	305	76,4	9,4	198	72,8	-3,65

Siete soddisfatti di aver scelto questa struttura?	parzialmente	122	20,4	65	16,3	-4,1	50	18,4	2,09
	no	75	12,5	29	7,3	-5,3	24	8,8	1,56

4 Rilevazione dei commenti relativi a critiche/apprezzamenti e suggerimenti.

Si riportano, di seguito, i risultati sintetici dell'indagine 2022, confrontati con quelli degli anni precedenti; relativamente ai commenti che i pazienti possono inserire liberamente.

SUGGERIMENTI RICOVERI 2022

	2022		2021		2020	
COMMENTO	***N°***	***%***	***N°***	***%***	***N°***	***%***
PULIZIA	9	29,0	8	21,1	11	14,9
ATTESA	9	29,0	8	21,1	11	14,9
ATTEGGIAMENTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE-CARENZE PERSONALE	5	16,1	10	26,3	26	35,1
STRUTTURA E CONFORT/MANUTENZIONI	4	12,9	4	10,5	7	9,5
MEDICI	2	6,5	4	10,5	0	0,0
VITTO	1	3,2	1	2,6	7	9,5
PRIVACY	1	3,2	1	2,6	0	0,0
VARIE		0,0	2	5,3	12	16,2
TOTALE CRITICHE	***31***	***62,0***	***38***	***65,5***	***74***	***75,5***
TOTALE COMPLIMENTI	***19***	***38,0***	***20***	***34,5***	***24***	***24,5***
TOTALE COMMENTI	**50**		**58**		**98**	

Anche in questo caso le rilevazioni sono sostanzialmente stabili ed è quindi necessario che le azioni siano rivolte al miglioramento degli items stabilmente critici (pulizie, attese, manutenzioni). E' apprezzabile il miglioramento nella valutazione del personale.

5 Risultati questionari ambulatoriali

Nel 2022 abbiamo raggiunto 579 rilevazioni, di cui 85 contenenti commenti/suggerimenti. L'adesione sul totale dei questionari compilati è così distribuita: 73,2% visite ambulatoriali; 11,7% prestazioni diagnostiche; 8,3% laboratorio analisi; 6,7% fisiokinesiterapia.
I dati sono stati percentualmente comparati con le precedenti annualità.

AMBULATORI QUESTIONARI 2020-2021-2022

	Risposta	2020	2021	DIFF. % 21-20	2022	DIFF. % 22-21
Come giudica la segnalazione?	Adeguata	61,80%	68,65%	6,85%	64,10%	-4,55%
	Poco adeguata	21,50%	20,05%	-1,45%	21,40%	1,35%
	Non adeguata	16,50%	11,30%	-5,20%	14,00%	2,70%
Come giudica la sala d'attesa?	Molto accogliente	30,00%	29,26%	-0,74%	29,70%	0,44%
	Accogliente	44,40%	51,29%	6,89%	44,00%	-7,29%
	Poco accogliente	25,40%	19,45%	-5,95%	26,10%	6,65%
Come considera il tempo medio di attesa per la prestazione?	Breve	19,40%	29,89%	10,49%	19,10%	-10,79%
	Accettabile	41,70%	38,19%	-3,51%	41,80%	3,61%
	Lungo	38,70%	31,91%	-6,79%	38,70%	6,79%
Come giudica il disbrigo delle pratiche amministrative, registrazione e pagamento ticket?	Efficiente	35,10%	37,18%	2,08%	36,80%	-0,38%
	Semplice	36,30%	42,25%	5,95%	35,40%	-6,85%
	Poco pratico	28,50%	20,57%	-7,93%	27,50%	6,93%
Come giudica le informazioni in merito agli esami da effettuare fornite dal Personale?	Buone	39,90%	50,29%	10,39%	42,70%	-7,59%
	Sufficienti	40,40%	37,34%	-3,06%	38,90%	1,56%
	Insufficianti	19,30%	12,38%	-6,92%	18,30%	5,92%
Ritiene che le attività di accettazione, effettuazione analisi e ritiro della risposta rispettino il diritto alla privacy?	Si, perfettamente	61,40%	71,09%	9,69%	62,90%	-8,19%
	Parzialmente	24,10%	17,82%	-6,28%	22,30%	4,48%
	No	14,20%	11,09%	-3,11%	14,50%	3,41%
Come valuta la pulizia dei locali?	Accurata	47,50%	51,84%	4,34%	50,60%	-1,24%
	Normale	36,90%	38,40%	1,50%	37,00%	-1,40%
	Carente	15,50%	9,76%	-5,74%	12,30%	2,54%
Come giudica il Personale della struttura?	Molto professionale	30,00%	31,71%	1,71%	28,70%	-3,01%
	Professionale	34,20%	44,66%	10,46%	38,50%	-6,16%
	Da migliorare	23,80%	17,54%	-6,26%	21,40%	3,86%
	Poco professionale e sgarbato	12,00%	6,09%	-5,91%	11,20%	5,11%

I valori di soddisfazione sono in decremento in particolar modo per quanto attiene al tema critico delle attese. I valori si sono attestati su quelli dell'anno 2020.
I commenti spontanei suggeriscono e rafforzano le indicazioni sulle aree di intervento per le azioni di miglioramento, sovrapponili a quelle delle rilevazioni sui ricoveri.
Da notare il miglioramento dei commenti relativi al ritardo dei medici, sul quale molte azioni sono state poste in essere nel corrente anno.

SUGGERIMENTI AMBULATORIO 2022

	2022		2021		2020	
COMMENTO	***N°***	***%***	***N°***	***%***	***N°***	***%***
ATTESE IN ACCETTAZIONE	28	40,0	11	14,7	8	9,0
ATTESE E RITARDI PER LE VISITE (MEDICI)	13	18,6	34	45,3	47	52,8
STRUTTURA E CONFORT (ASCENSORI, AREAZIONE, QUADRI, ECC)	8	11,4	15	20,0	11	12,4
VARIE (INDICAZIONI, MIGLIORARE)	9	12,9	3	4,0	10	11,2
PULIZIA (BAGNI E SANIFICAZIONI)	2	2,9	6	8,0	7	7,9
ATTEGGIAMENTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	8	11,4	6	8,0	6	6,7
PRIVACY	2	2,9	0	0,0	0	0,0
TOTALE CRITICHE	***70***	***82,4***	***75***	***89,3***	***89***	***84,8***
TOTALE COMPLIMENTI	***15***	***17,6***	***9***	***10,7***	***16***	***15,2***
TOTALE COMMENTI	**85**		**84**		**105**	

6 Analisi dei reclami

Si allega di seguito un quadro riassuntivo dei reclami presentati dagli assistiti nell'anno 2022 e relativa comparazione con gli anni precedenti:

RIEPILOGO RECLAMI ANNO 2022			
RECLAMI (MODULI E SOCIAL)	**2022**	**2021**	**2020**
REFERTI ON LINE/RISPOSTA CENTRALINO	9	2	3
ESAMI E VISITE RINVIATI/NON ESEGUITI/RITARDO REFERTI	7	14	5
FILA IN ACCETTAZIONE AMB/LAB-PERSONALE ACC	6	9	6
GESTIONE PRESTAZIONI PRIVATE	0	3	0
MEDICI (PUNTUALITA', mancate informazioni, ecc)	6	2	
ASSISTENZA DEL PERSONALE SANITARIO	2	3	7
PREOSPEDALIZZAZIONE	2	2	
ORGANIZZAZIONE E ACCESSI STRUTTURA	2	5	6

TOTALE RECLAMI	**34**	**40**	**27**
COMPLIMENTI + SOCIAL + 4/5 STELLE	**25**	**32**	**27**

Anche in questo caso i reclami costituiscono uno spunto prioritario per le aree di intervento di miglioramento.
La maggior parte non sono più rilevati attraverso la modulistica, bensì attraverso i social (messenger, google, facebook) che sono importantissimi veicoli di comunicazione con l'utenza. Ad ogni commento o reclamo, sia positivo che negativo, è stato fornito puntuale riscontro.
Prosegue la collaborazione con un quotidiano digitale locale, per diffondere informazioni sull'attività svolta, i servizi offerti e i professionisti di riferimento, per poter aumentare l'interazione sui social e sul web con l'utenza.
Degna di particolare attenzione è stata la continua segnalazione delle problematiche relative al ritiro dei referti on line dovuta sia al nuovo sistema che ad alcune difficoltà di utilizzo da parte degli utenti, che sono state comunque affrontate e prontamente risolte tanto che la segnalazione si è drasticamente ridotta nella seconda metà dell'anno.

7 Interazioni sui social

Come rilevabile anche dal paragrafo precedente le interazioni sui social sono in costante crescita e costituiscono un importante veicolo informativo per l'utenza. Nel 2022, hanno ottenuto riscontro il 100% dei pazienti che hanno fatto richiesta, mediamente entro meno di un'ora. Il numero di riscontro, nel 2022 è stato di 105 interazioni su messenger e più di 300 su google effettuando anche un controllo mensile dei report delle interazioni. Sono state introdotte inoltre le risposte automatiche alle domande più frequenti e le FAQ sul sito.
Il rendimento su google viene costantemente monitorato e si è stabilizzato, con ottimi risultati.

8 Conclusioni

Rispetto ai programmi di miglioramento definiti per il corrente anno, riteniamo raggiunti alcuni risultati ed in particolare: la continua interazione tramite social con l'utenza, il miglioramento della puntualità dei medici e della stima nei confronti del personale sanitario.

L'impegno della struttura deve essere particolarmente dedicato alle seguenti tematiche sulle quali non si ritengono completamente raggiunti gli obiettivi fissati:

- **Semplificazioni e rapidità nell'accettazione** dei pazienti ambulatoriali, sia privati che ASL.
- **La Pulizia** degli ambienti e il controllo della qualità del **vitto** deve essere sempre mantenuta sotto controllo
- **Le agende degli appuntamenti** vanno implementate per rispondere alle crescenti richieste di prestazioni dell'utenza

- **La manutenzione e l'efficienza della struttura** vanno mantenute continuamente sotto controllo, rispondendo con tempestività alle richieste dell'utenza.