Allegato D

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022
AMBULATORI DI RIABILITAZIONE CONVENZIONATI

Nel corso del 2022 è stato somministrato agli utenti degli ambulatori di riabilitazione accreditati un questionario per conoscere i giudizi in merito al servizio offerto, mettendo quindi in comunicazione gli utenti e la struttura: soltanto rilevando la soddisfazione degli utenti si può creare un'immagine positiva della struttura, per poter poi aderire alle esigenze di ciascun utente.
L'indagine statistica è strutturata in diverse fasi:

1) **Preparazione dell'indagine**, fase in cui si è deciso che item osservare e come strutturare l'indagine;

2) **Redazione del questionario**: è stato scelto di utilizzare uno strumento di indagine di tipo quantitativo per raggiungere un elevato numero di intervistati.

Il questionario risulta essere composto da 10 domande che indagano la soddisfazione degli utenti in merito ai diversi ambiti del servizio.

1. Servizio di prenotazione;
2. Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione;
3. Servizio di accettazione;
4. Pulizia ambienti;
5. Orari;
6. Attenzione ricevuta dal personale medico;
7. Attenzione ricevuta dal personale fisioterapista;
8. Riservatezza personale.

Necessario scorporare i momenti in cui l'utente si interfaccia con la struttura in:

- Telefonata di richiesta informazioni
- Telefonata di prenotazione visita
- Momento della visita
- Telefonata di prenotazione delle terapie
- Terapie

L'utente pertanto si interfaccia con personale diverso:

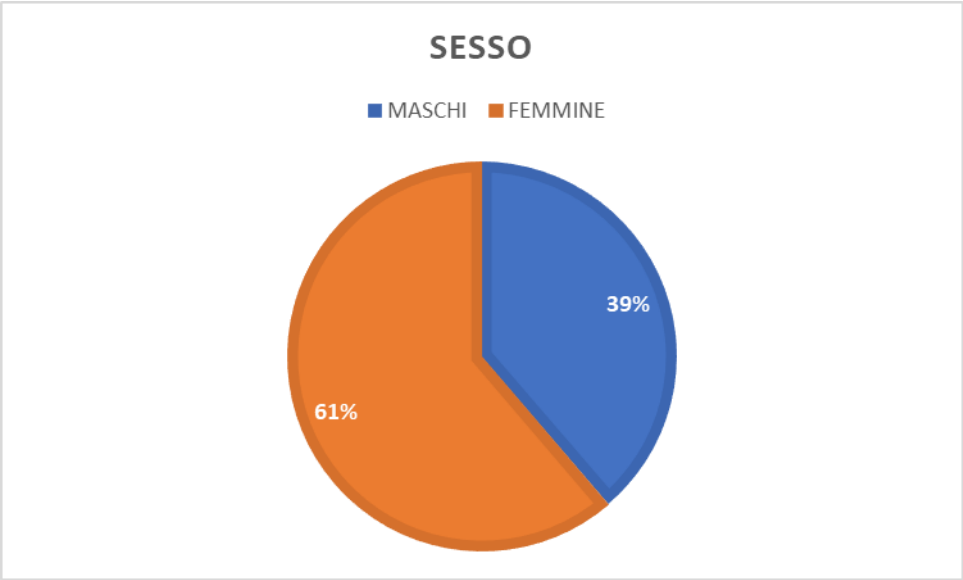
- Personale di front e back office
- Personale medico
- Fisioterapisti.

3) **La raccolta dati:** ossia è stato stabilito in che modalità raccogliere dati, entrando nel dettaglio è stato definito che il questionario venisse distribuito al termine delle terapie.
4) **Il trattamento dei dati** è avvenuto mediante l'inserimento in excel dei risultati dei singoli questionari, uno dopo l'altro.

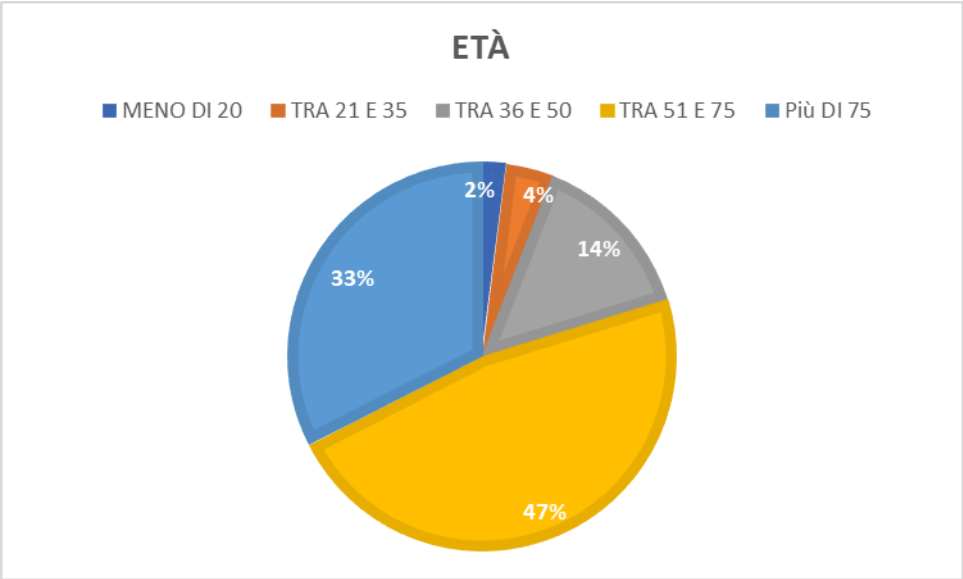
Con le ultime due domande si indaga la soddisfazione complessiva dell'utente, dato molto utile per osservare la percezione totale del servizio: significativa risulta essere la comprensione del consiglio ad altri dei servizi che offrono gli ambulatori.

Per una struttura è fondamentale essere conosciuta e non c'è metodo più efficace del passaparola, strumento molto potente per influenzare il consumo o l'utilizzo di un dato servizio e considerato imparziale e credibile in quanto non denota un interesse commerciale.

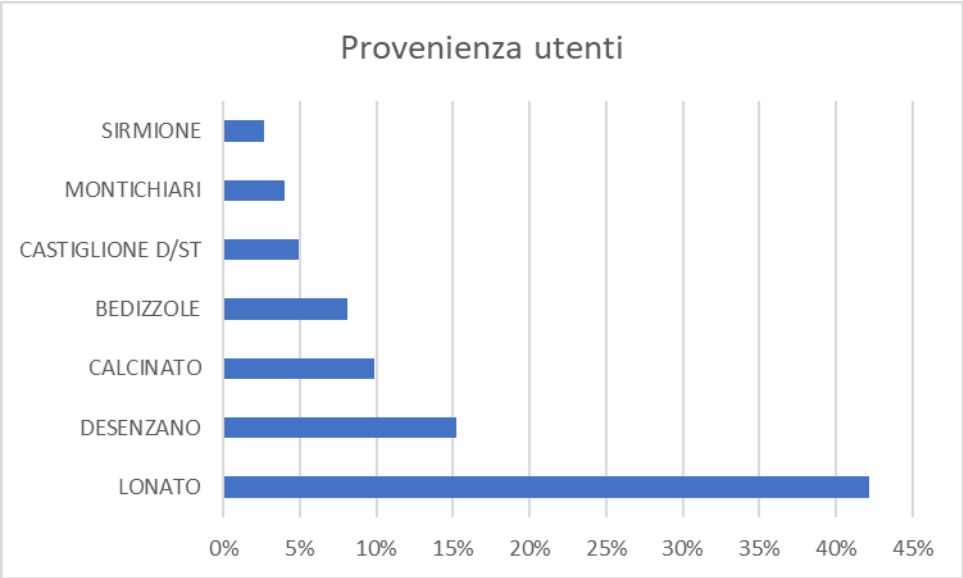
Una sezione del questionario è dedicata a domande circa l'età, il sesso e il luogo di provenienza degli utenti, dati utili per poter meglio segmentare e apportare dei miglioramenti nella gestione aziendale al fine di offrire un servizio sulle reali esigenze. Il campione rispondente alla domanda relativa al sesso risulta essere composto da nr. 466 persone, di cui il 61% di donne e dal 39 % di uomini.



Il 47% degli utenti ha tra 51 e 75 anni, il 33% più di 75, il 14% tra 36 e 50, mentre una percentuale più bassa ha meno di 36 anni.

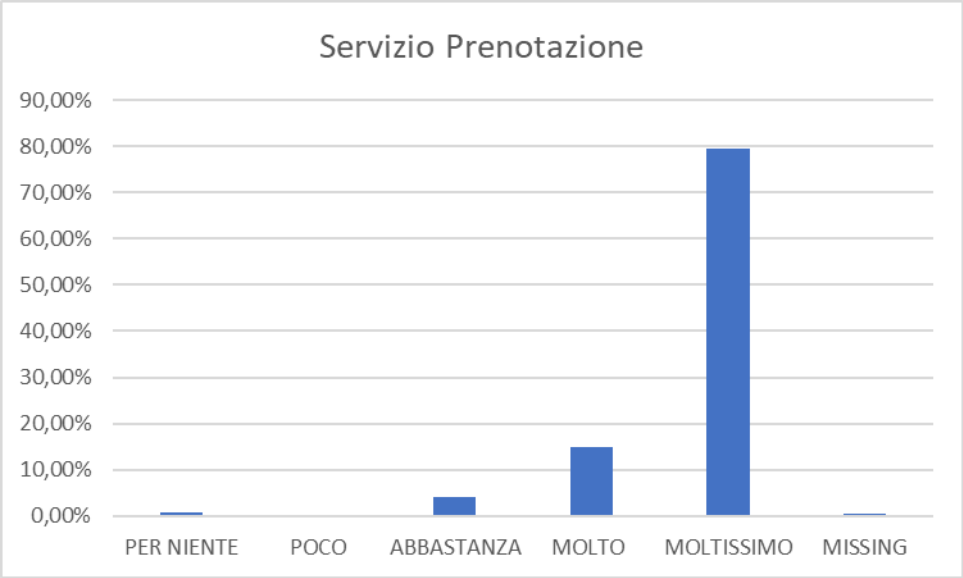


L'utenza risulta essere proveniente per la maggior parte da Lonato (42%) e da paesi limitrofi quali Desenzano (15%), Calcinato (10%) e Bedizzole (8%).



Questo risulta un dato utile per individuare le zone ove agire con una campagna di comunicazione più mirata.

Entrando nel dettaglio dei singoli item della soddisfazione si osserva che il 94,42% degli utenti risulta pienamente soddisfatto del servizio di prenotazione (indici "molto" e "moltissimo").

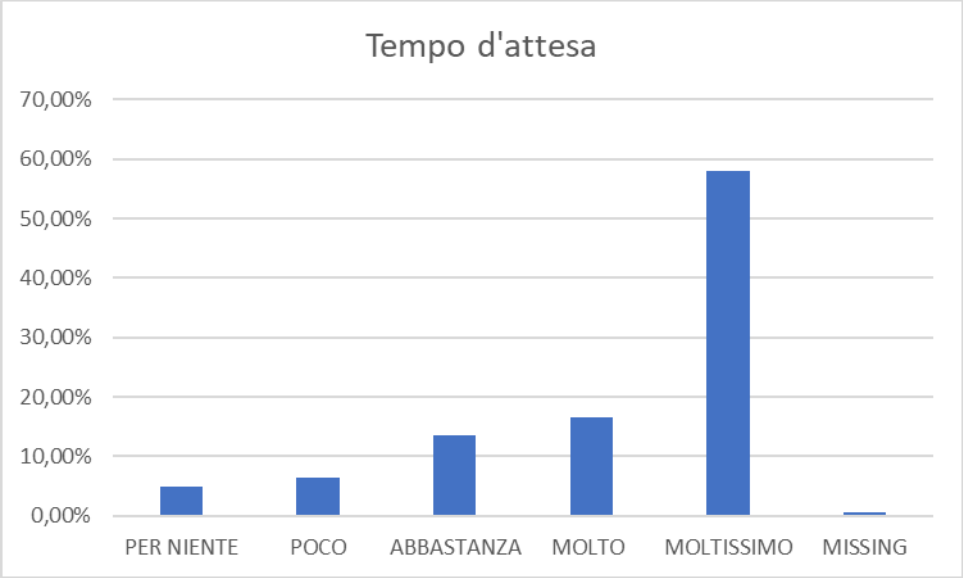


Lo 0,86 % risulta insoddisfatto mentre il 4,08% lo è abbastanza.

Allo scopo di migliorare ulteriormente il servizio di prenotazione, durante il corso dell'anno 2021 sono stati introdotti dei cellulari con applicazione WhatsApp che consentono di leggere i messaggi lasciati dai pazienti e di memorizzare i numeri delle chiamate perse. Ciò permette di ricontattare coloro che, a causa del grande afflusso di telefonate, non riescono immediatamente a prendere la linea o non possono mettersi in contatto con la segreteria nei canonici orari di apertura al pubblico.

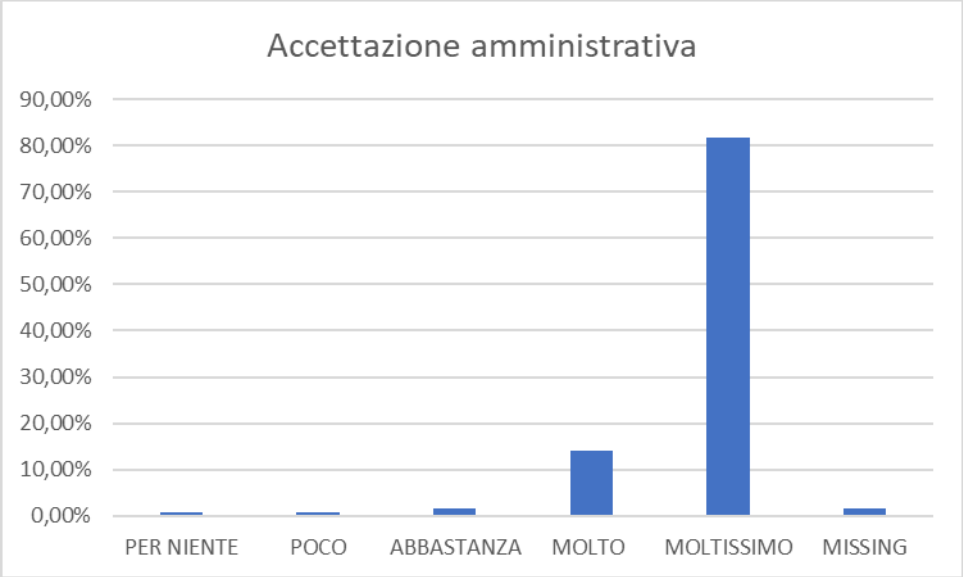
Sarà prossimamente sviluppato il servizio di segreteria telefonica.

Si è ritenuto opportuno monitorare anche il tempo di attesa che intercorre dalla data della prenotazione alla data della prestazione. La percentuale di soddisfazione è di 74,46%.

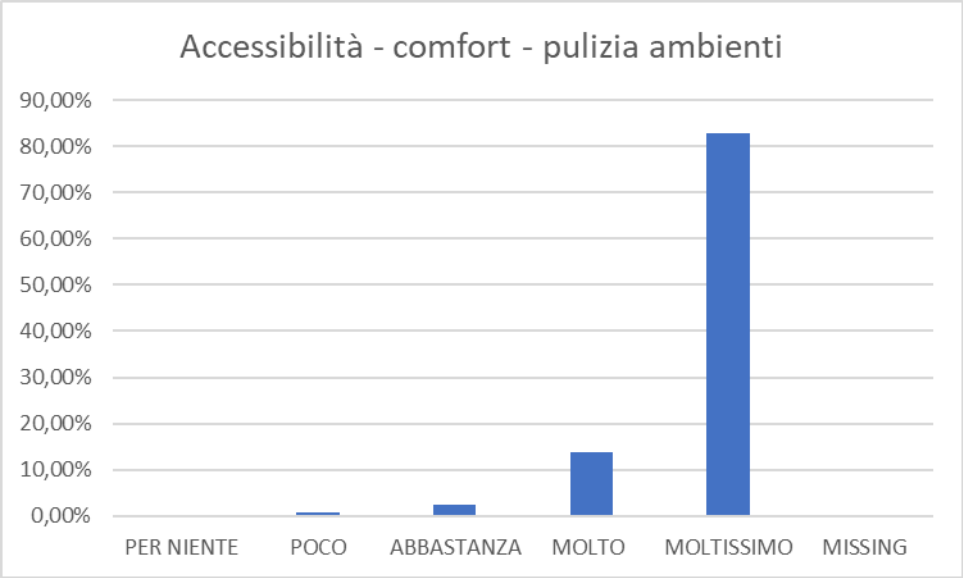


La percentuale di insoddisfazione ("per niente" 4,94%, "poco" 6,44%, "abbastanza" 13,52%) sarà da tenere monitorato in futuro per capire quanto effettivamente abbia inciso, nel corso dell'anno 2022, il rallentamento delle attività dovuto allo strascico del periodo di emergenza sanitaria e la chiusura di strutture e/o ambulatori di riabilitazione di strutture limitrofe che hanno aumentato notevolmente il bacino di utenza della Fondazione.

Per quanto riguarda il servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket la percentuale di utenti per niente o abbastanza soddisfatti è pari al 2,79%, ciò sottolinea un'efficienza del servizio di front office degli ambulatori, di cui il 95,71% degli utenti si reputa totalmente soddisfatto.

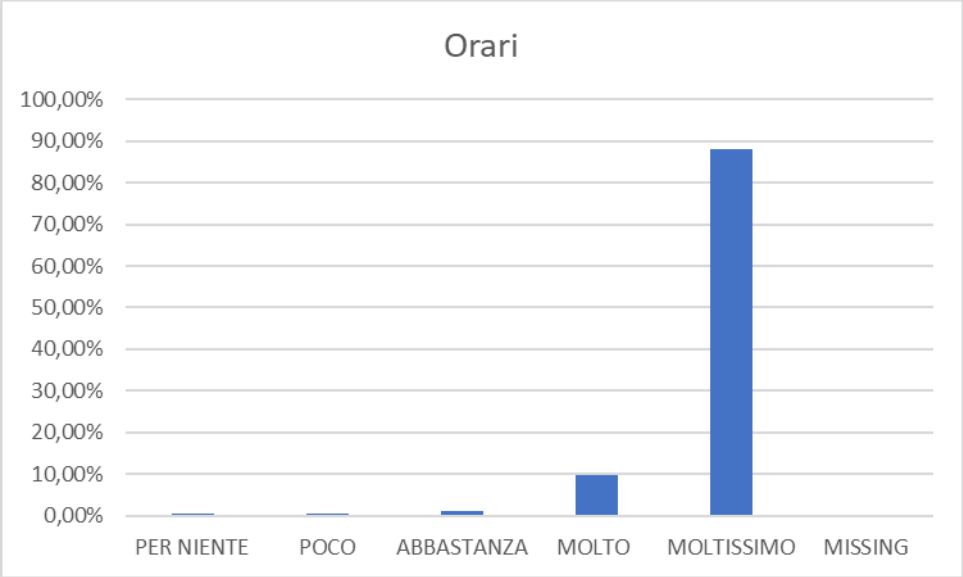


Item fondamentale da indagare è l'accoglienza della sala d'attesa e degli ambienti in cui si svolgono le terapie. Sono state valutate, a questo scopo, l'accessibilità (assenza di barriere architettoniche), il comfort e la pulizia. A questo riguardo occorre sottolineare che la Fondazione da aprile 2019 è completamente autonoma nella sanificazione di tutti i locali. I giudizi risultano essere pienamente soddisfacenti.

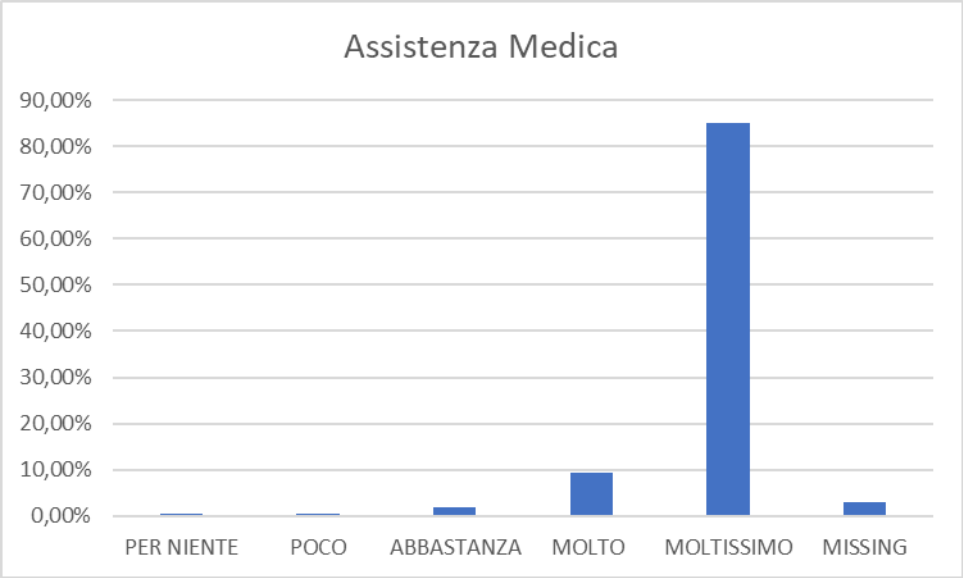


Gli ambulatori di riabilitazione sono in funzione dalle 8.00 alle 20.00 per soddisfare le diverse esigenze dell'utenza e creare un servizio personalizzato.

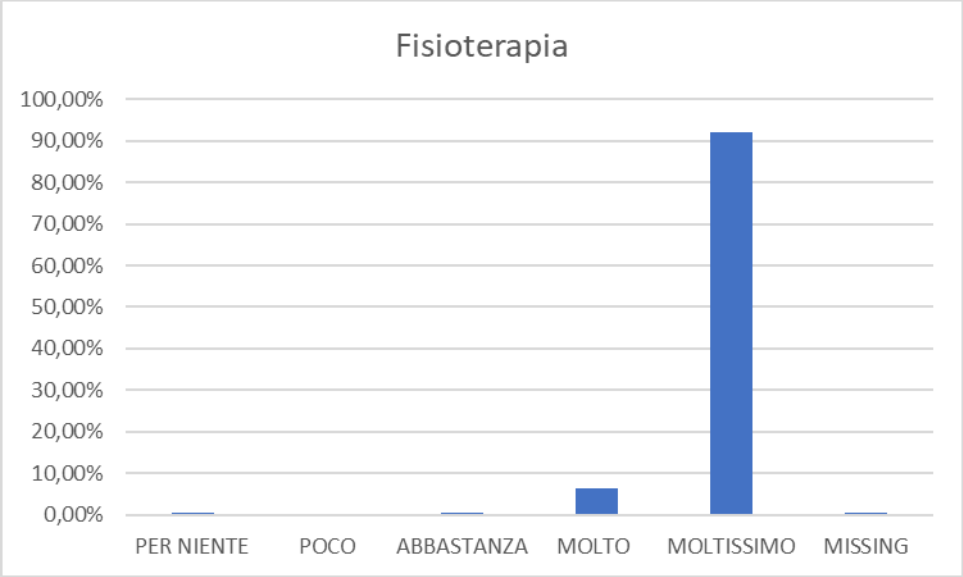
Gli utenti risultano essere soddisfatti degli orari, infatti il 97,85% ha votato il giudizio molto e moltissimo.



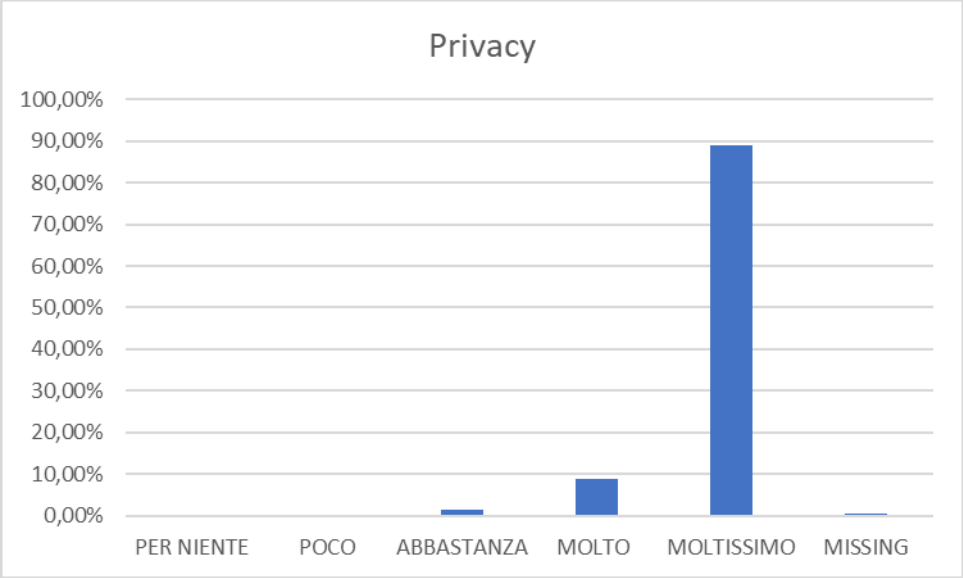
Dopo essersi relazionati con il personale di front office, gli utenti effettuano visite fisiatriche, il questionario pertanto indaga anche la soddisfazione dell'attenzione ricevuta dal personale medico. Il 94,42% dei rispondenti risulta essere molto soddisfatto di questo item.



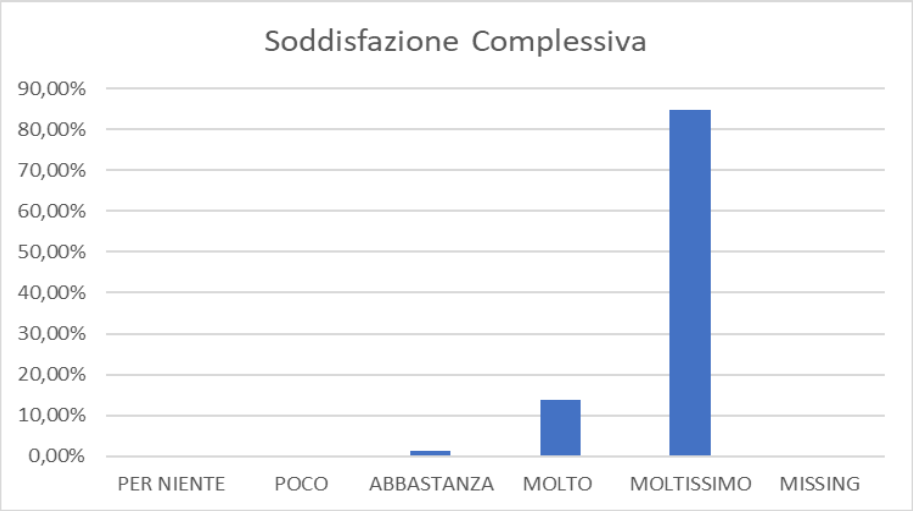
Successivamente alla visita medica la maggior parte degli utenti necessita di trattamenti fisioterapici, è quindi stata introdotta una domanda per valutare la loro soddisfazione in merito all' assistenza prestata dal personale fisioterapista con riguardo all'accuratezza, la cortesia e le attenzioni ricevute. Emerge che il 98,50% dei rispondenti risulta essere completamente soddisfatto di questo item.



Nel settore sanitario particolare attenzione va posta nel rispetto della riservatezza personale, il 97,64% degli utenti interrogati risulta soddisfatto.



Giunti al termine del questionario è stato ritenuto opportuno introdurre una domanda inerente alla soddisfazione del servizio in generale. I risultati evidenziano una completa soddisfazione (il 98,50%) da parte dell'utenza che ha risposto alla domanda.



A supporto di questa tesi si osserva il risultato della domanda inerente alla disponibilità a consigliare gli ambulatori, in quanto l'eventuale passaparola è il sintomo di una completa soddisfazione del servizio. La quasi totalità degli utenti consiglierebbe i servizi ambulatoriali a conoscenti.

In conclusione i punti di forza di questo servizio sono: l'assistenza dei fisioterapisti (98,50%), l'assistenza medica (94,42%), il servizio amministrativo (prenotazione 94,42% - accettazione amministrativa 95,71%), gli orari (97,85%), il rispetto della privacy (97,64%) e il comfort dell'ambiente (96,57%).

Una criticità riguarda il tempo di attesa dal momento della prenotazione (completa soddisfazione 74,46% e 24,89% di utenti abbastanza o non soddisfatti). Si segnala però che la priorità nell'esecuzione delle terapie viene riservata agli utenti reduci da operazioni/fratture/infortuni, situazioni che necessitano di interventi più tempestivi. Nella maggior parte di questi casi si riesce a garantire la presa in carico del paziente nei tempi e modi consigliati per la corretta ripresa. L'Amministrazione si impegna a fare il possibile per migliorare la pianificazione di tutte le altre situazioni croniche che non richiedano intervento urgente, compatibilmente con l'abbondante afflusso di richieste da parte dell'utenza.

Nel complesso la percentuale di utenti che si ritiene pienamente soddisfatta del servizio nella sua globalità è 98,50%, abbastanza soddisfatta 1,29%, mentre il restante 0,21% non ha risposto alla domanda.

FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

CUSTOMER SATISFACTION
OSPITI REPARTO CURE INTERMEDIE
ANNO 2022

Considerato il periodo emergenziale Covid terminato nell'anno 2022 e la necessità di non introdurre ulteriori rischi all'interno della struttura, sono stati somministrati ai famigliari degli utenti del reparto di cure Intermedie unicamente i questionari specifici relativi alle modalità di visita durante il periodo emergenziale.
Il periodo di chiusura forzata delle visite ha sicuramente inficiato la qualità dell'esperienza di ricovero e, di conseguenza, gli esiti dei questionari di soddisfazione. Per mantenere il contatto tra utenti e parenti è stato organizzato il servizio di videochiamate a carico del personale ausiliario, grazie all'utilizzo di tablet donati da ATS o cellulari acquistati dalla Fondazione a tale scopo. Il livello di soddisfazione delle persone ricoverate costituisce una risorsa importante per l'organizzazione dei servizi. Il metodo utilizzato è la rilevazione sistematica della qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, consegnato al momento dell'ingresso e compilato nella fase di dimissione, che considera le seguenti prestazioni:

•aspetti relazionali

•aspetti sanitario-assistenziali

•aspetti alberghieri.

L'indagine statistica è stata strutturata in diverse fasi:

1) **Preparazione dell'indagine**: si è ipotizzato quali item osservare;

2) **Redazione del questionario**: è stato scelto di utilizzare uno strumento di indagine di tipo quantitativo per raggiungere un elevato numero di intervistati.

   Il questionario è articolato in 13 domande:

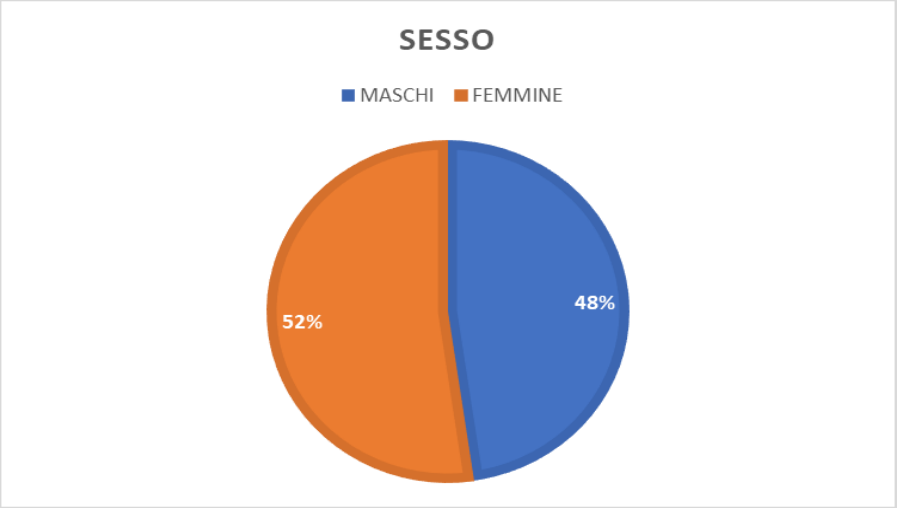
   1. Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione;
   2. Completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso;
   3. Comfort della stanza;
   4. Servizio cucina;
   5. Pulizia degli ambienti;
   6. Rispetto della riservatezza personale;
   7. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS);
   8. Assistenza infermieristica;
   9. Assistenza medica;
   10. Servizio di fisioterapia;

11. Servizio di lavanderia;
12. Servizio religioso;
13. Soddisfazione complessiva.

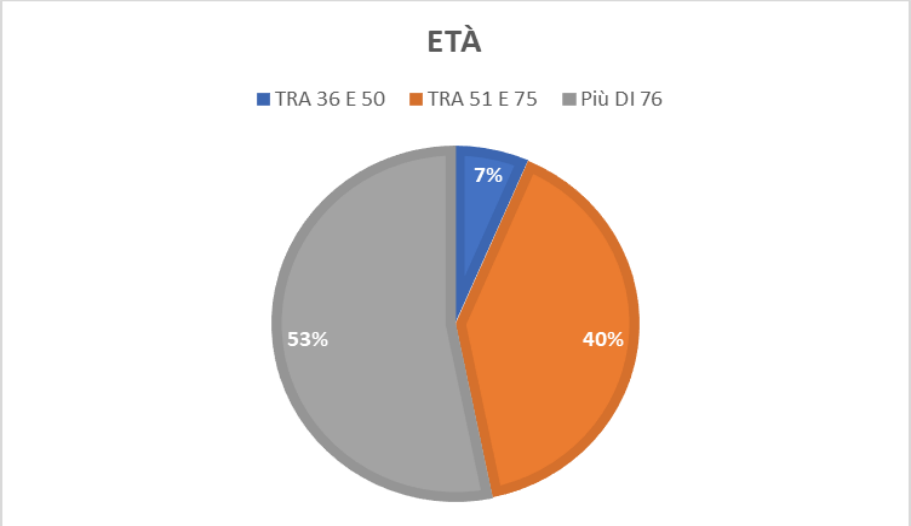
L'utente nella sua esperienza di ricovero si relaziona con diverso personale:

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale ASA/OSS
- Fisioterapisti.

Il campione di utenti risulta essere composto da nr. 234 utenti di cui per il 48% si tratta di uomini, mentre per il 52% di donne.

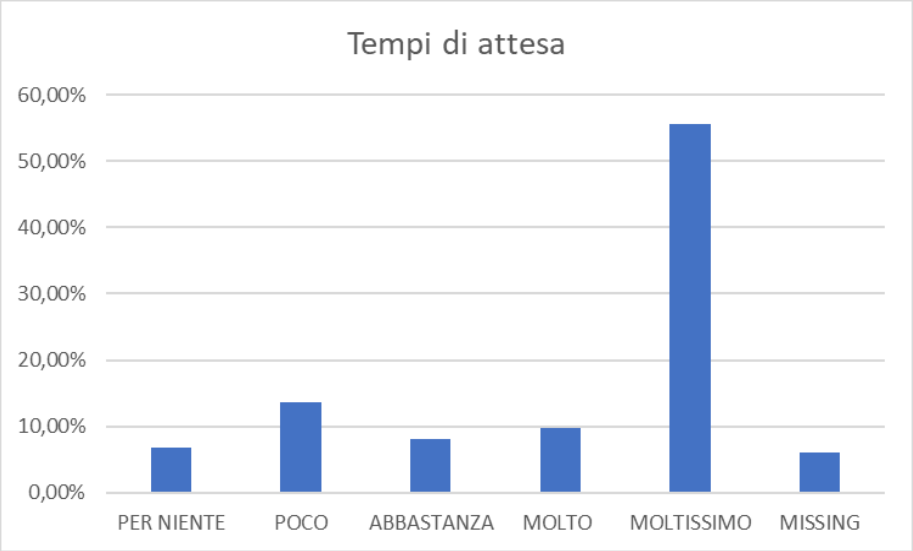


Il 53% dei ricoverati ha più di 76 anni, il 40% dai 51 ai 75, mentre una percentuale più bassa ha tra i 36 e i 50 anni.

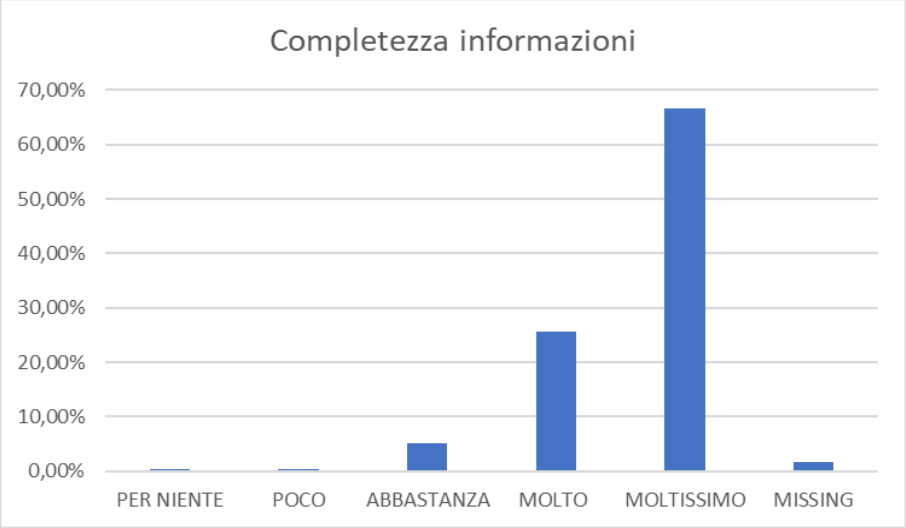


Questa varietà è tipica del reparto di cure intermedie in quanto i soggetti che si possono rivolgere a questo tipo di unità di offerta appartengono a target diversi.
Solamente conoscendo i fruitori del servizio si riesce ad impostare correttamente il management e le iniziative gestionali volte a soddisfarne le esigenze.

Per quanto riguarda la soddisfazione dei tempi di attesa per ottenere il ricovero si osserva che circa il 65,38% degli utenti rispondenti al questionario risulta aver raggiunto una piena soddisfazione mentre il 28,63% degli utenti risulta essere abbastanza o non soddisfatto. Il 5,98% degli utenti non ha risposto a questo punto. L'item in questione non può essere valutato regolarmente in quanto, anche per l'anno 2022, è stata data esclusiva possibilità di ricovero a ospiti provenienti dall'ospedale, al fine di contribuire alla dimissione precoce di utenti, considerata la necessità di posti letto ospedalieri dovuta all'emergenza pandemica.

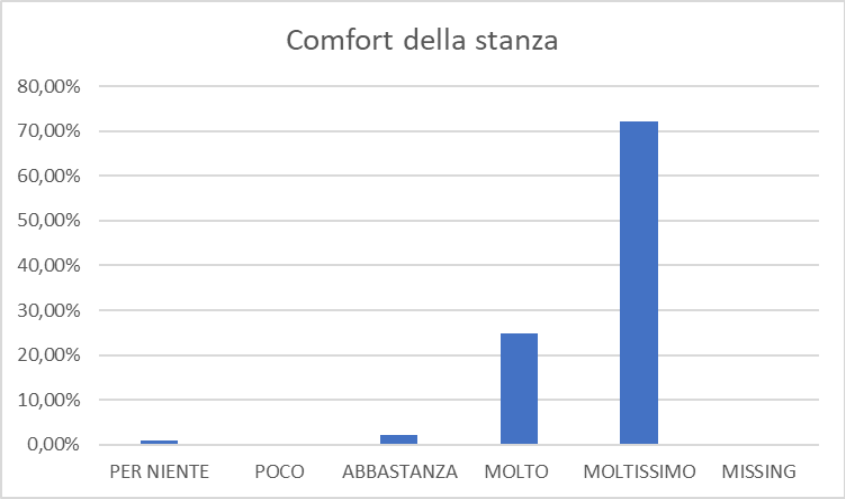


Si è ritenuto opportuno monitorare le informazioni ricevute al momento dell'ingresso dal personale di reparto.

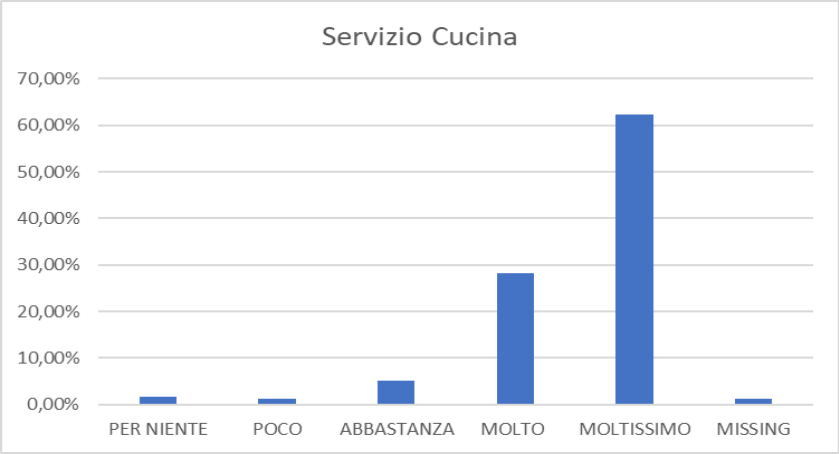


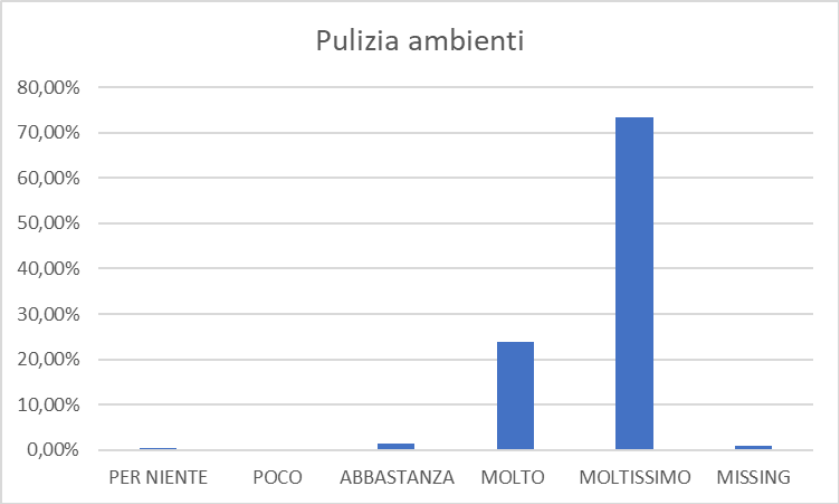
La percentuale di completa soddisfazione degli utenti ("molto" e "moltissimo") raggiunge il 92,31%.

Aspetto importante da sottoporre a valutazione è la comodità della stanza in cui gli utenti hanno alloggiato. La percentuale dei degenti soddisfatti ha raggiunto il 97%.

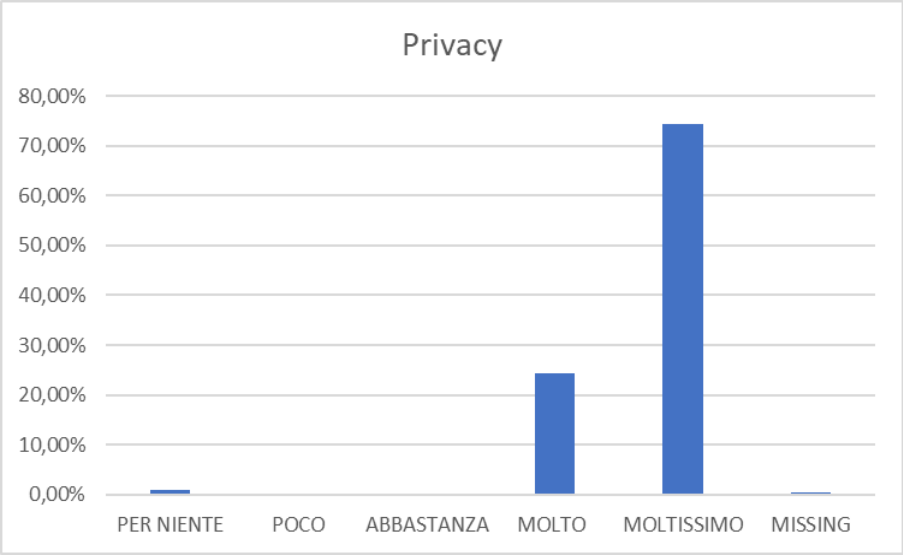


Del ricovero degli ospiti si è reputato necessario osservare anche la soddisfazione del servizio cucina e della pulizia degli ambienti, da entrambe le osservazioni emerge una quasi completa soddisfazione (rispettivamente 90,60% e 97,44%).





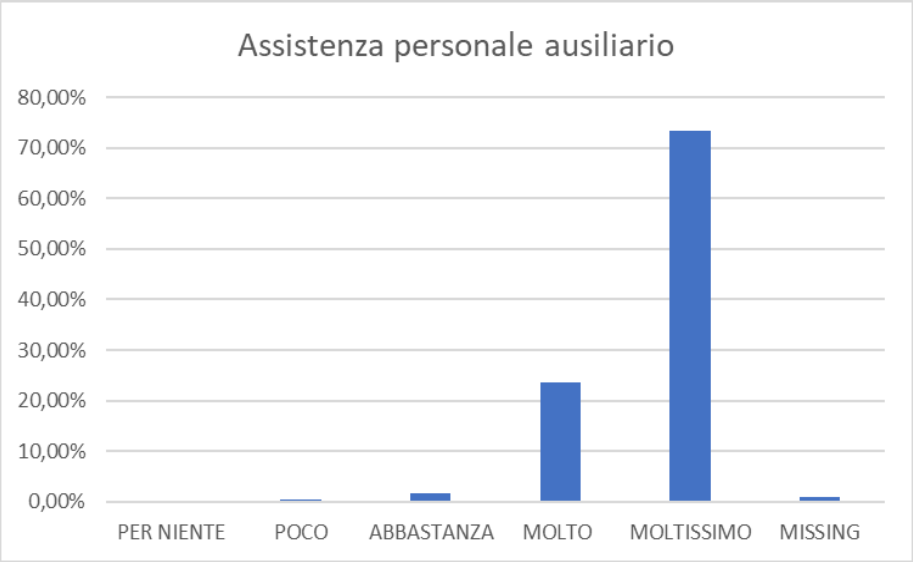
Data la tipologia degli utenti di questa struttura e delle informazioni inerenti questi ospiti, si è ritenuto necessario monitorare la soddisfazione in merito alla riservatezza personale.

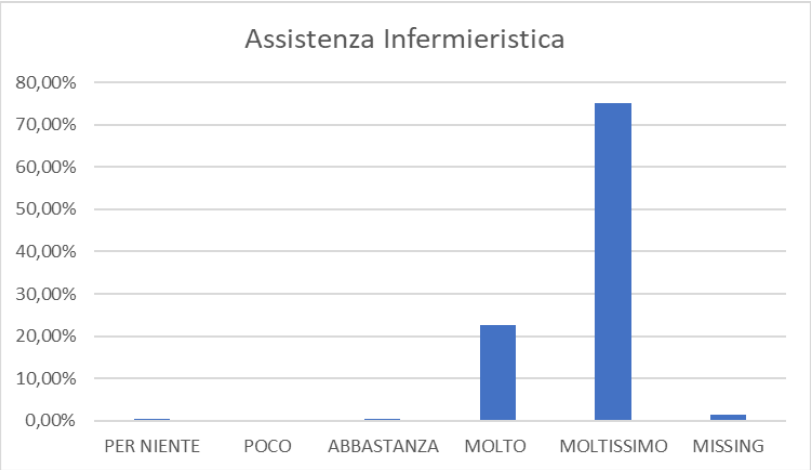


Il 98,72% degli utenti rispondenti al questionario risultano essere pienamente soddisfatti.

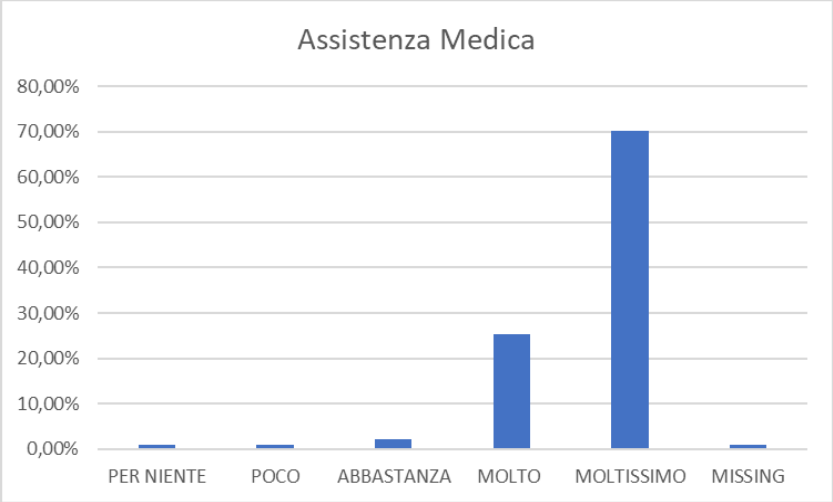
L'utente, durante la sua esperienza di ricovero, viene messo in relazione con un team di assistenza multidisciplinare perciò si rende necessario valutare la soddisfazione in merito alla diversa tipologia di personale con cui entra in contatto.

Riguardo all'assistenza fornita dal personale ausiliario e da quello infermieristico gli utenti si definiscono per più del 97% pienamente soddisfatti.

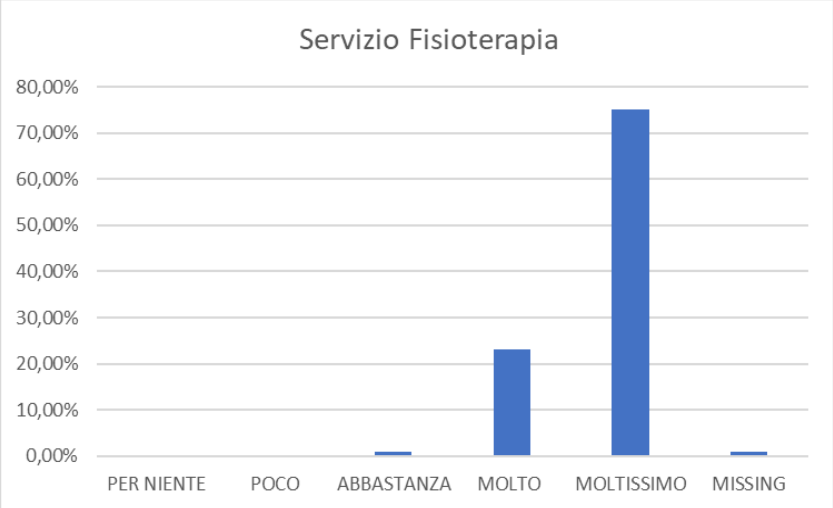




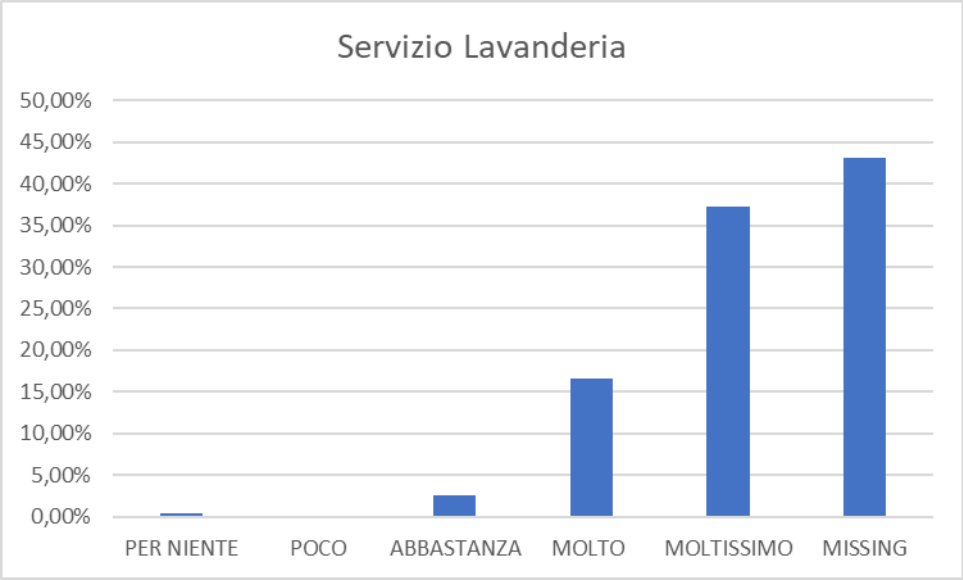
Il livello di piena soddisfazione per l'assistenza fornita dal personale medico raggiunge il 95,30%.

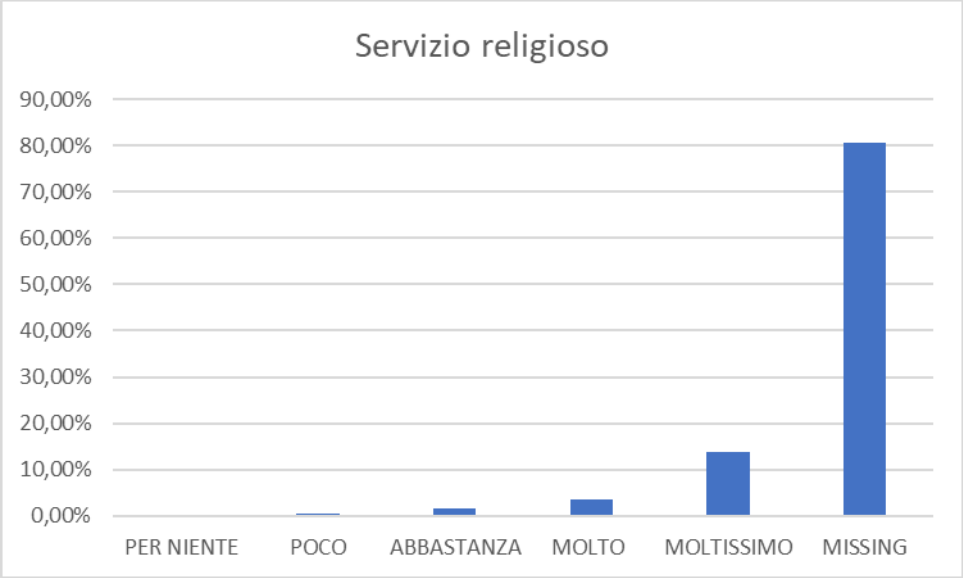


Per quanto concerne il servizio di fisioterapia, attività caratteristica di questo reparto, si osserva che il 98,29% degli utenti risulta essere pienamente soddisfatto.



Viene data la possibilità, agli utenti che lo desiderino, di usufruire del servizio lavanderia e del servizio religioso. Tra gli utenti che hanno risposto a questi due item, la quasi totalità ha espresso un alto grado di soddisfazione del servizio.





Nel complesso è di 91,45% la percentuale degli utenti che risulta essere pienamente soddisfatta dell'esperienza di ricovero, da segnalare un 5,56% di utenti non ha risposto a questa domanda.

In conclusione i punti di forza di questo servizio sono: l'assistenza infermieristica e di base (97%), l'assistenza dei fisioterapisti (98,29%), il rispetto della privacy (98,72%) e il comfort della stanza e la pulizia (97%), l'assistenza medica (95,30%), la completezza delle informazioni ricevute (92,31%) e il servizio cucina (90,60%).

Una criticità nella completa soddisfazione riguarda il tempo di attesa per ottenere il ricovero (65,38%). Purtroppo i tempi di attesa dipendono dalla dimissione ospedaliera, che a seconda dei periodi è più o meno intensa e non prevedibile. L'Amministrazione si impegna ad adottare le determinazioni necessarie al miglioramento delle eventuali criticità emerse, concordando con il servizio di dimissioni protette dell'ospedale modalità differenti di accoglienza.

Nel complesso la percentuale di utenti che si ritiene pienamente soddisfatta è 91,45%, si segnala la presenza di un 5,56% di utenti che non ha risposto alla domanda.

FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

CUSTOMER SATISFACTION
OSPITI RSA
ANNO 2022

Considerato il periodo emergenziale Covid terminato nell'anno 2022 e la necessità di non introdurre ulteriori rischi all'interno della struttura, sono stati somministrati ai famigliari degli utenti del reparto di cure Intermedie unicamente i questionari specifici relativi alle modalità di visita durante il periodo emergenziale.
Il periodo di chiusura forzata delle visite ha sicuramente inficiato la qualità dell'esperienza di ricovero, per mantenere il contatto tra utenti e parenti è stato organizzato il servizio di videochiamate a carico del personale ausiliario e dell'animazione, grazie all'utilizzo di tablet donati da ATS o cellulari acquistati dalla Fondazione a tale scopo. La verifica del livello di soddisfazione degli ospiti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi. Il metodo utilizzato è la rilevazione sistematica della qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, che considera le seguenti prestazioni:

•aspetti relazionali

•aspetti sanitario-assistenziali

•aspetti alberghieri

Gli ospiti rispondenti al questionario risultano essere stati nr. 43.

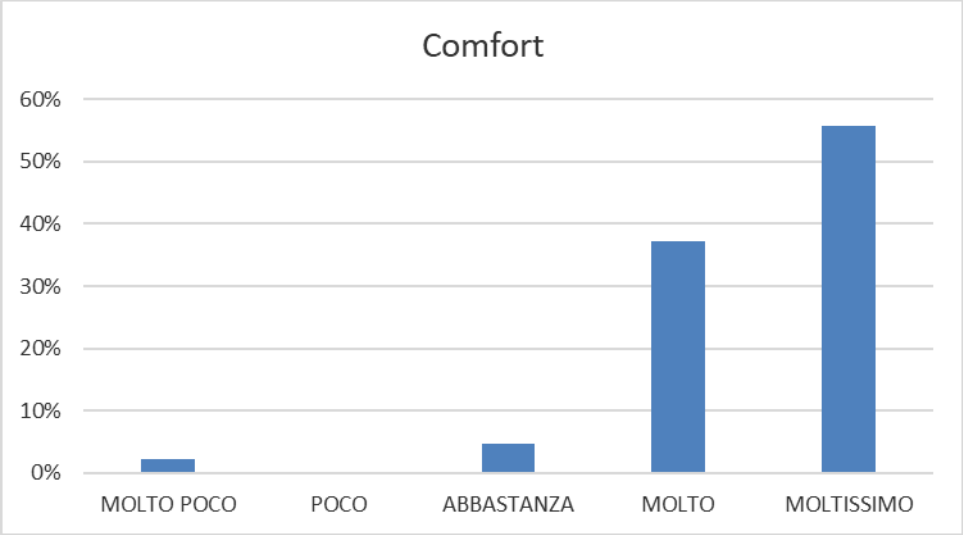
L'indagine statistica è stata strutturata in diverse fasi:

1) **Preparazione dell'indagine**: si è ipotizzato quali item osservare
2) **Redazione del questionario**: è stato scelto di utilizzare uno strumento di indagine di tipo quantitativo per raggiungere un elevato numero di intervistati.

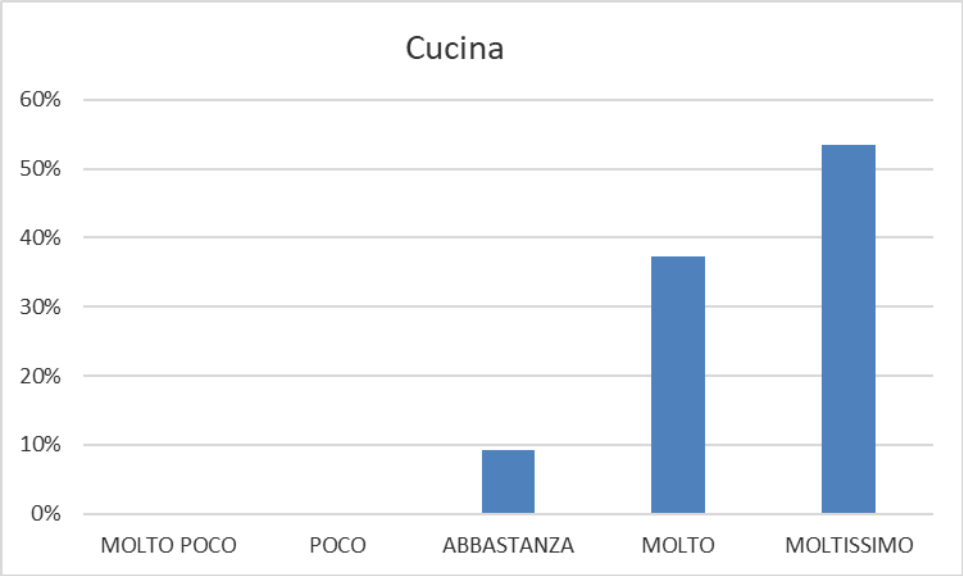
   Il questionario è articolato in 12 domande:
   1. Comfort della stanza;
   2. Servizio cucina;
   3. Pulizia degli ambienti;
   4. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS);
   5. Assistenza infermieristica;
   6. Assistenza medica;
   7. Servizio di fisioterapia;
   8. Servizio animazione;
   9. Servizio di lavanderia;
   10. Servizi amministrativi;

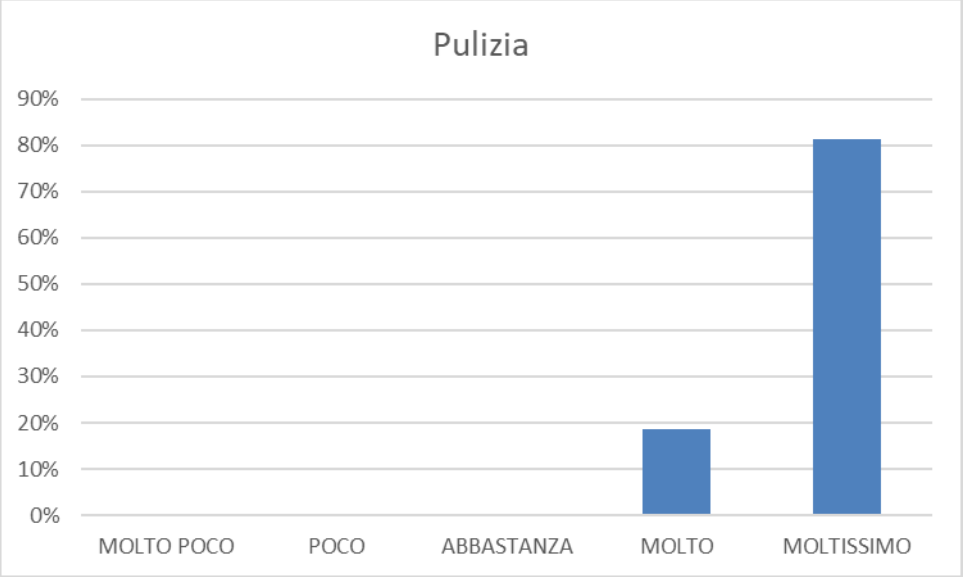
11. Servizio religioso;
12. Soddisfazione complessiva.

Si è ritenuto fondamentale monitorare la comodità della stanza in cui gli utenti si trovano. La percentuale degli utenti soddisfatti ha raggiunto il 93%, mentre è abbastanta soddisfatto il 5% degli ospiti. Da tenere monitorata la percentuale degli utenti molto poco soddisfatti che si aggira attorno al 2%.



Del ricovero degli ospiti si è reputato necessario osservare anche la soddisfazione del servizio cucina e della pulizia degli ambienti, che risulta elevata nella quasi totalità dei casi. Resta da monitorare il 9% di coloro che si reputano “abbastanza” soddisfatti del servizio cucina.



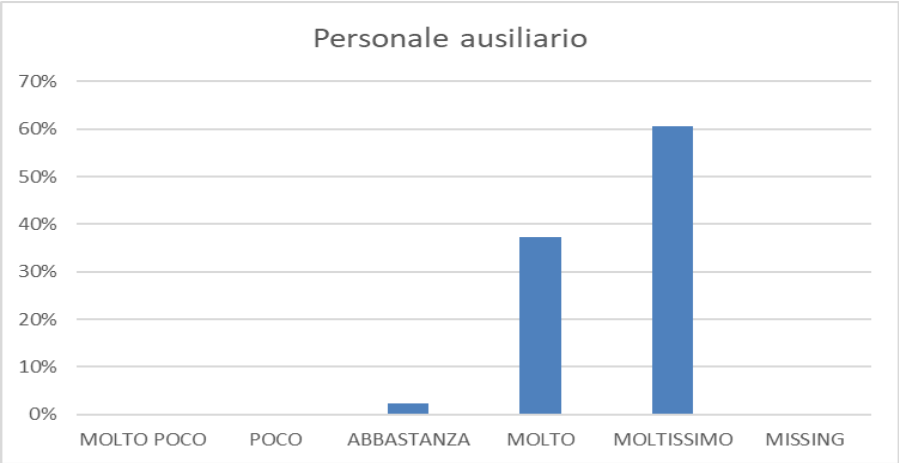


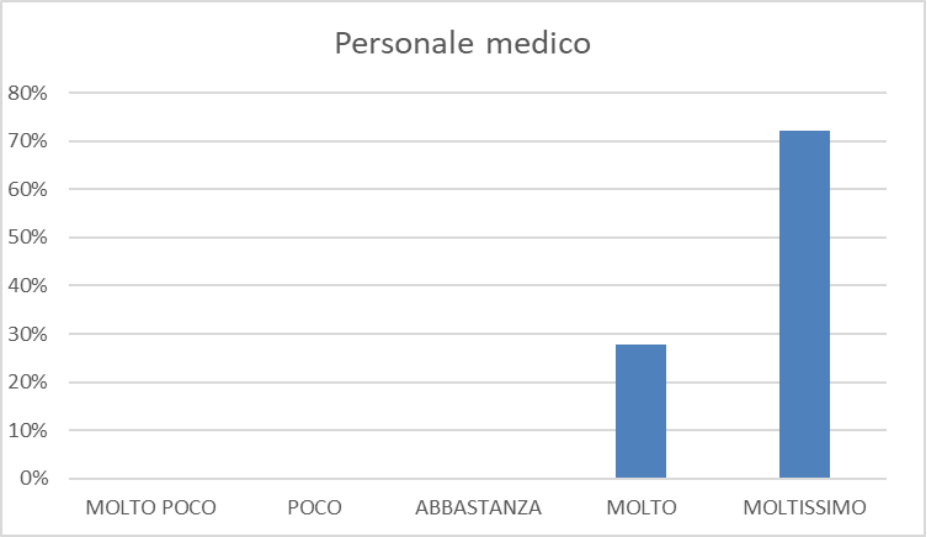
L'utente, durante la sua esperienza di ricovero, si relaziona con un team di assistenza multidisciplinare:

- Personale di back office
- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale ausiliario
- Personale fisioterapista

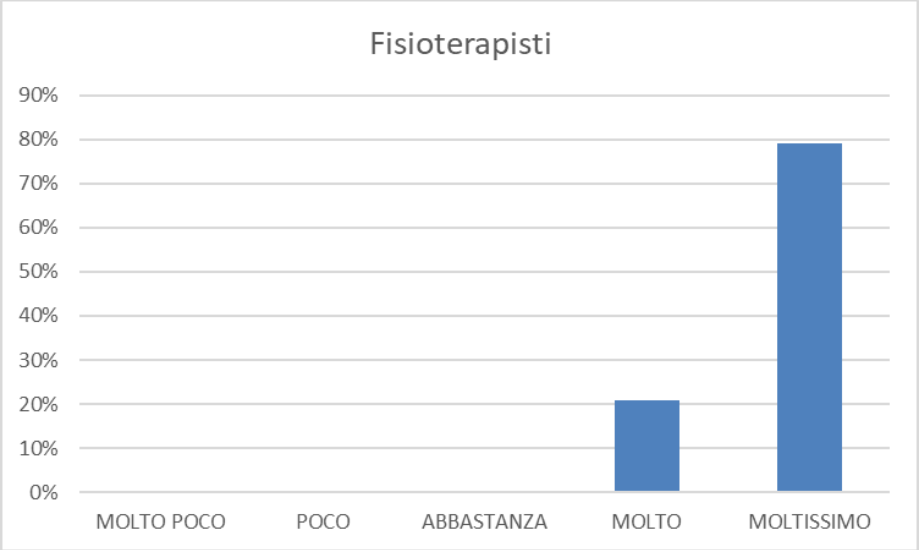
perciò si rende necessario valutare la soddisfazione degli utenti in merito alle diverse tipologie di personale con cui entra in contatto.

Gli utenti si definiscono per il 98% pienamente soddisfatti dell'assistenza fornita dal personale ausiliario e medico.

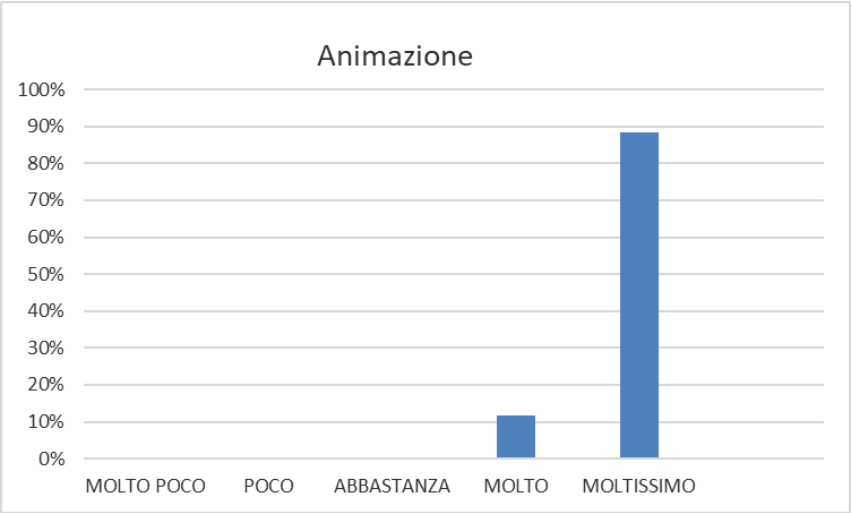




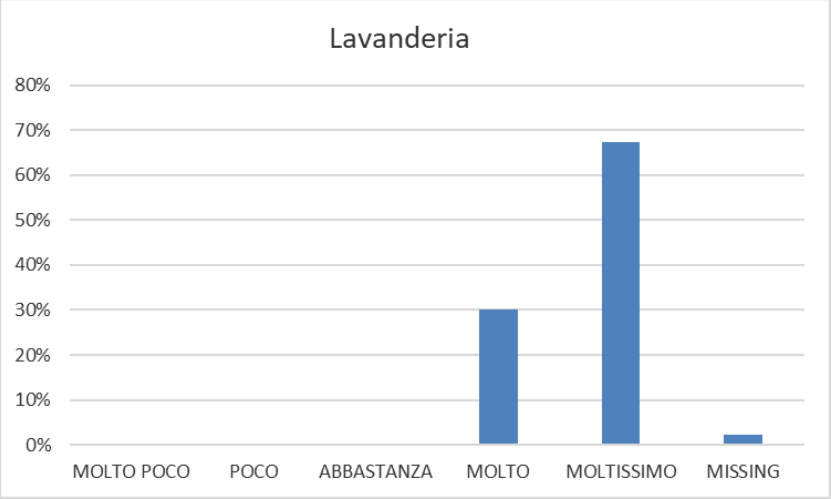
Per quanto riguarda il servizio di fisioterapia, si osserva che la totalità degli utenti risulta essere pienamente soddisfatta.



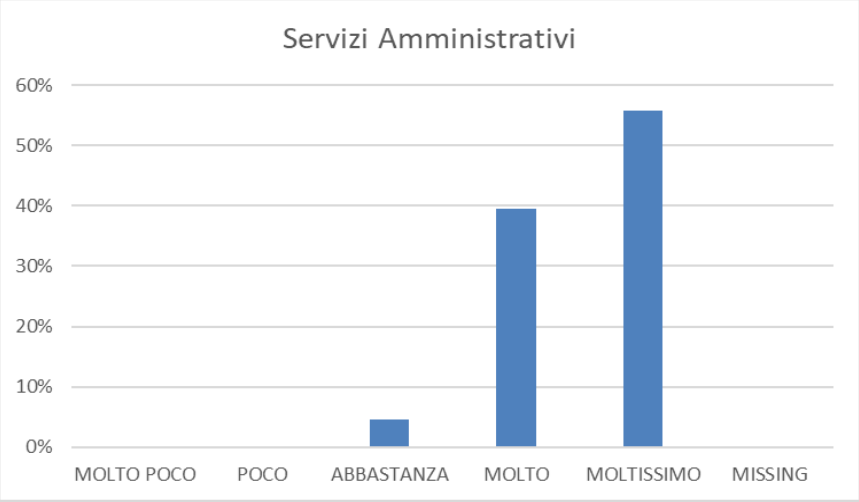
Il 100% degli utenti risulta soddisfatto pienamente dal servizio di animazione.



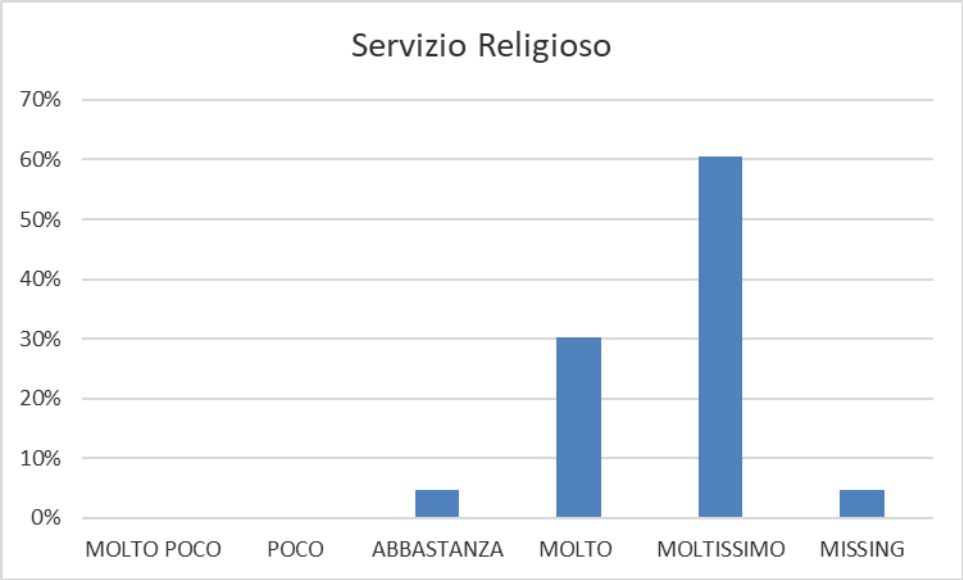
Il servizio di lavanderia, totalmente internalizzato alla fine del 2019, risulta soddisfare pienamente gli utenti.



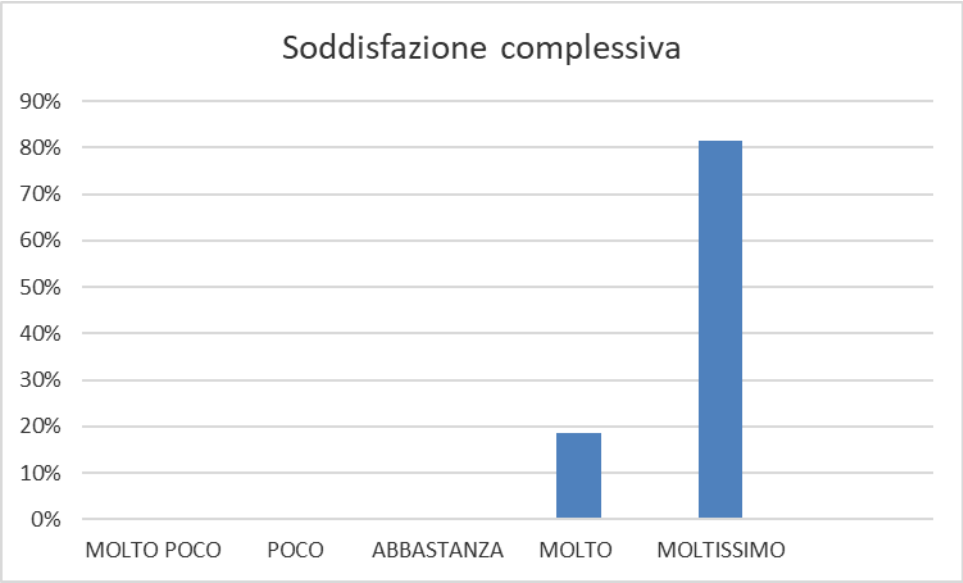
L'utente, nel corso del ricovero, si potrebbe relazionare anche con l'ufficio amministrativo, anche in questo caso i risultati sono soddisfacenti.



Il 90% degli ospiti è pienamente soddisfatto del servizio religioso, il 5% lo è abbastanza mentre il restante 5% non ha dato risposta.



La soddisfazione complessiva risulta alta per il 100% degli ospiti.



Punti di forza: i questionari dell'anno 2022 hanno raggiunto un grado di soddisfazione abbastanza elevato. La totalità degli ospiti ha dato un giudizio alto all'esperienza di ricovero complessiva e, in continuità con questo dato, i singoli items analizzati hanno ottenuto un alto indice di gradimento.

FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

CUSTOMER SATISFACTION
PARENTI OSPITI HOSPICE
ANNO 2022

Il livello di soddisfazione dei malati e delle loro famiglie costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi. Il metodo utilizzato è la rilevazione sistematica della qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, consegnato al momento dell'ingresso, che considera le seguenti prestazioni:

•aspetti relazionali

•aspetti sanitario - assistenziali

•aspetti alberghieri.

Nel corso del 2022 è stato somministrato ai parenti degli ospiti del reparto Hospice un questionario per meglio osservare la loro soddisfazione in merito ai diversi aspetti del servizio.

L'indagine statistica è stata strutturata in diverse fasi:

1) **Preparazione dell'indagine**: si è ipotizzato che item osservare;
2) **Redazione del questionario**: è stato scelto di utilizzare uno strumento di indagine di tipo quantitativo per raggiungere un elevato numero di intervistati.

Il questionario è articolato in 14 domande:

1. Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione;
2. Completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso;
3. Comfort della stanza;
4. Servizio cucina;
5. Pulizia degli ambienti;
6. Rispetto della riservatezza personale;
7. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS);
8. Assistenza infermieristica;
9. Assistenza medica;
10. Servizio di fisioterapia;
11. Servizio di assistenza sociale;
12. Servizio religioso;
13. Sostegno psicologico;
14. Soddisfazione complessiva.

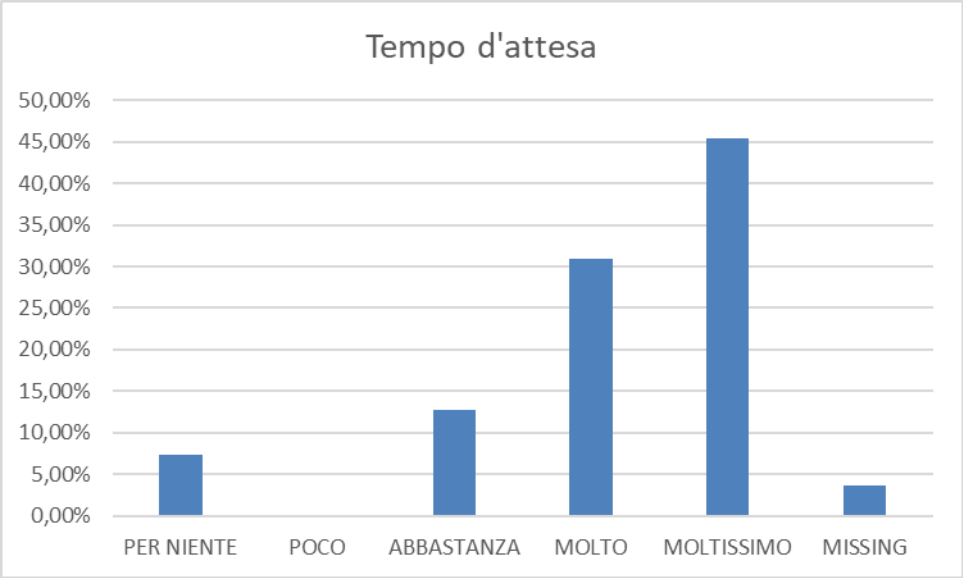
L'utente nella sua esperienza di ricovero si relaziona con diverso personale:

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale religioso
- Personale ausiliario
- Assistente sociale
- Psicologa.

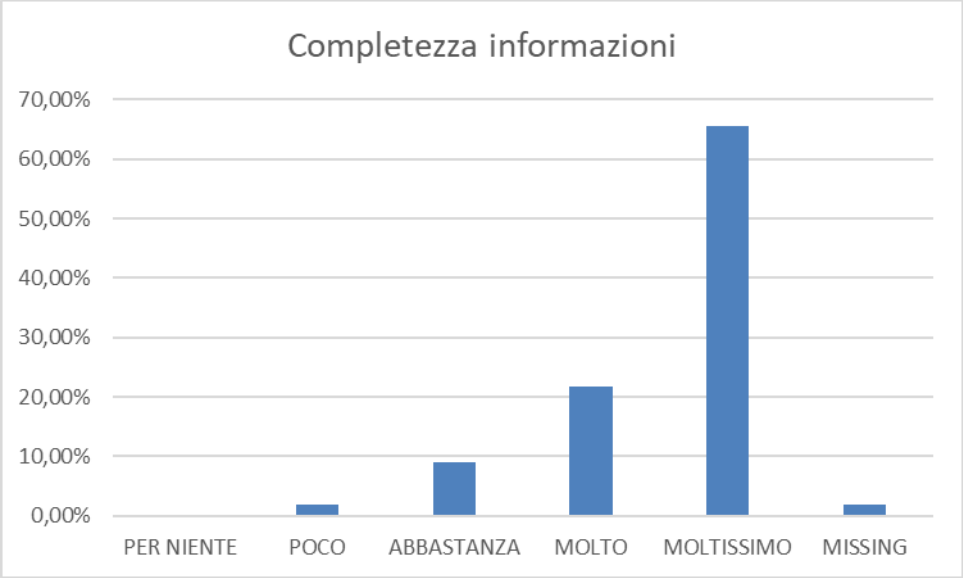
La distribuzione dei questionari è stata effettuata a mano. Il trattamento dei dati è avvenuto mediante l'inserimento in excel riportando i dati dei singoli questionari uno dopo l'altro.

L'ultima domanda riguarda la soddisfazione complessiva del ricovero del familiare, che riassume i giudizi da loro espressi in merito al servizio multidisciplinare.

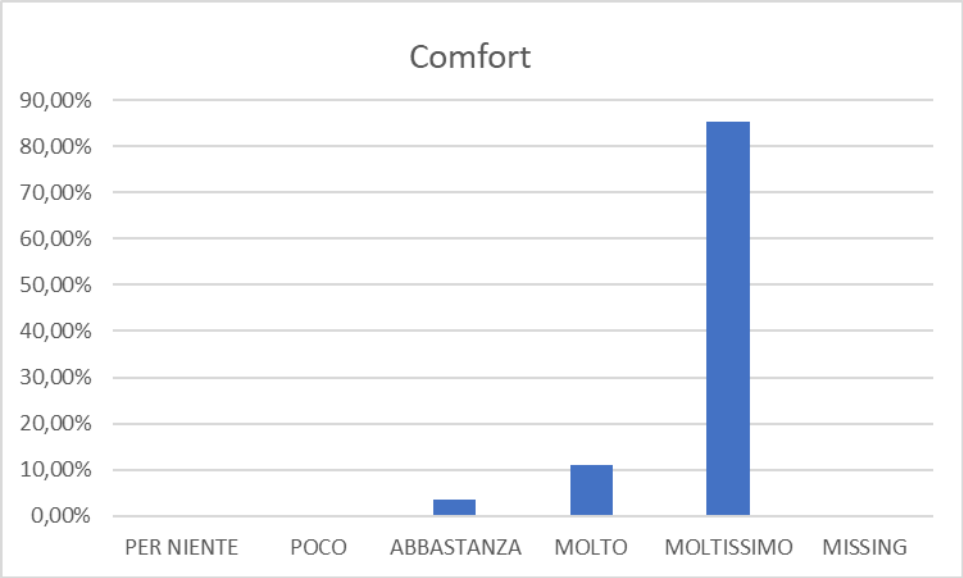
Il campione di utenti rispondenti al questionario alla data del 31/12/2022 è composto da nr. 55 utenti. Riguardo alla domanda relativa alla soddisfazione dei tempi di attesa per ottenere il ricovero si osserva che il 76% risulta essere pienamente soddisfatto, il 13% lo è abbastanza. Un 4% di utenti non ha risposto alla domanda. Da monitorare la percentuale di utenti che non si dicono soddisfatti dell'item (7%).



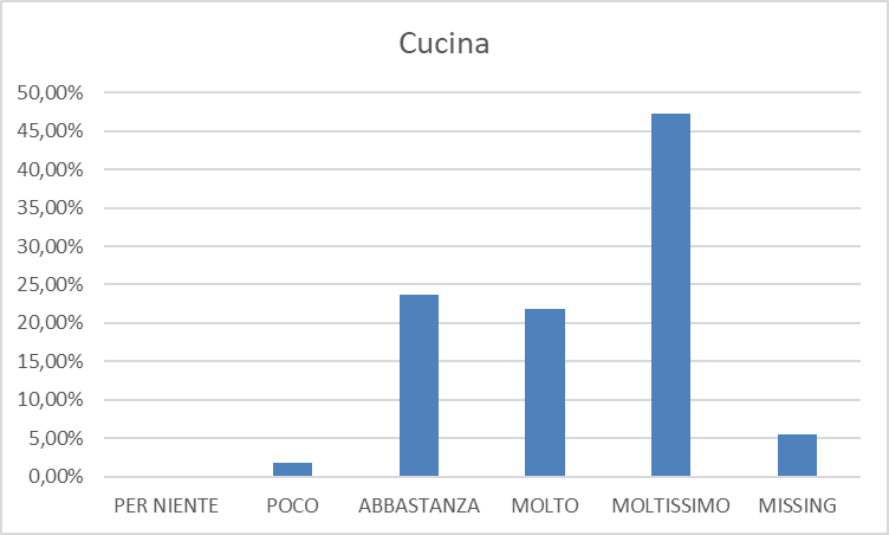
Si è reputato necessario monitorare la completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso in struttura. Si osservano pareri positivi per la quasi totalità degli utenti (87,27%).



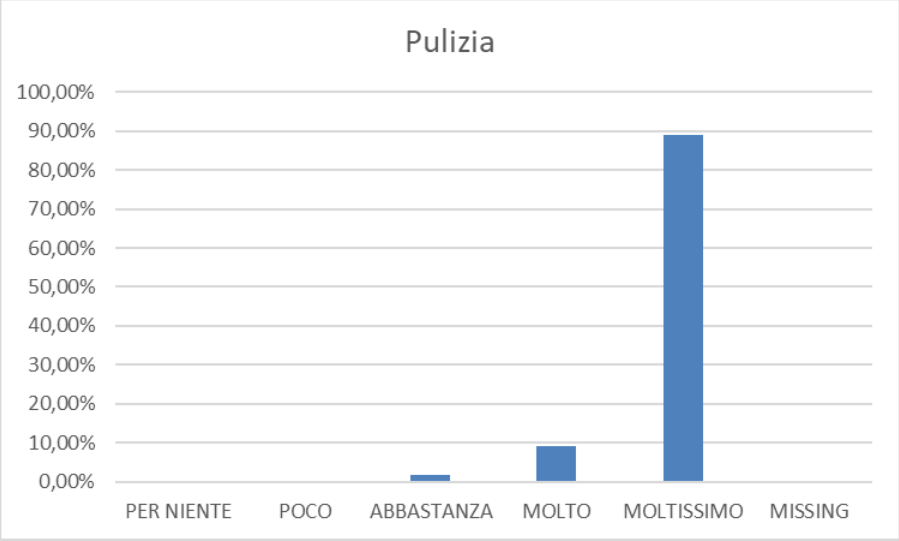
Item che riveste una grande importanza è quello inerente il comfort della stanza di degenza che, considerata la tipologia dei pazienti deve essere singola e completa di ogni comodità possibile. La quasi totalità degli utenti risulta essere pienamente soddisfatta (96,36%).



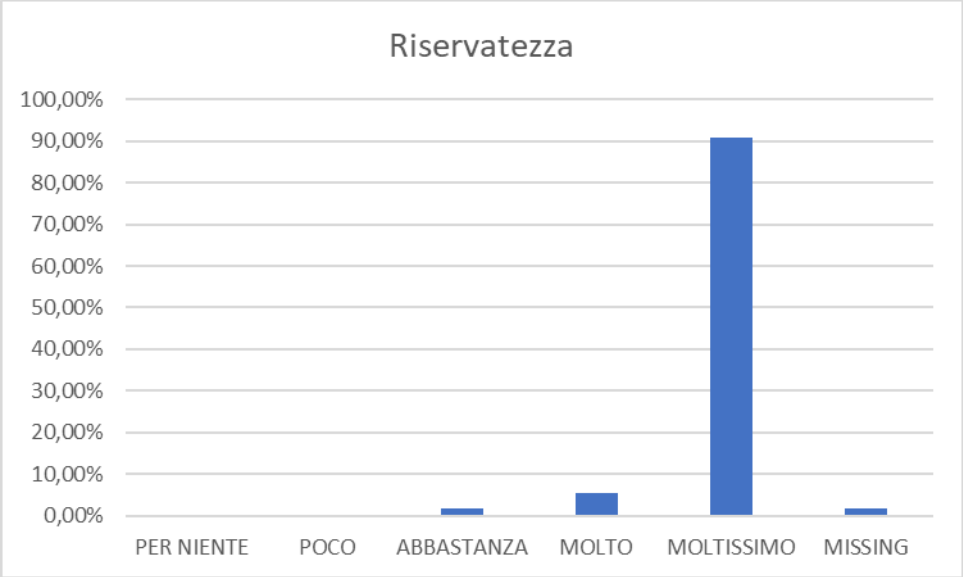
Item dalla soddisfazione da monitorare è quello relativo alla cucina, che ha ottenuto una piena soddisfazione per il 69,09%, mentre il 23,64% si reputa "abbastanza" soddisfatto. Il 5,45% non ha risposto alla domanda.



Il voto relativo alla pulizia degli ambienti ha evidenziato un 98,18% di utenti completamente soddisfatti.

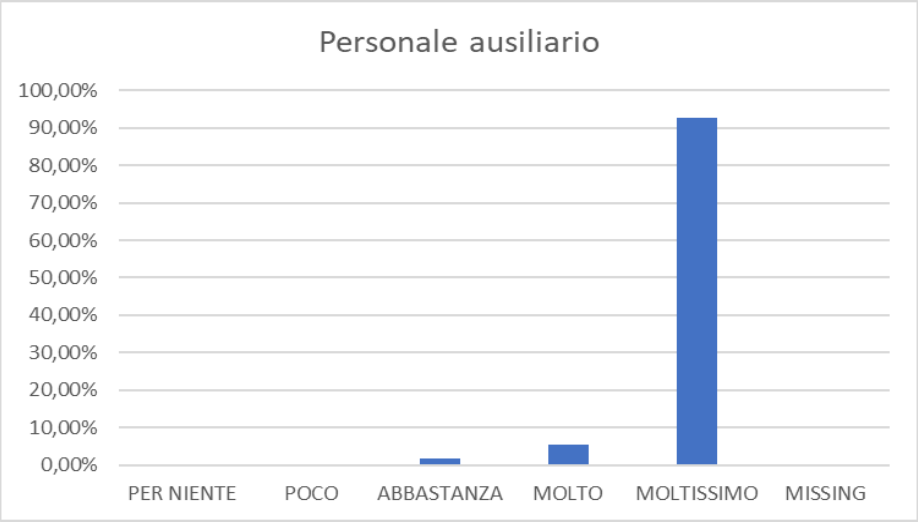


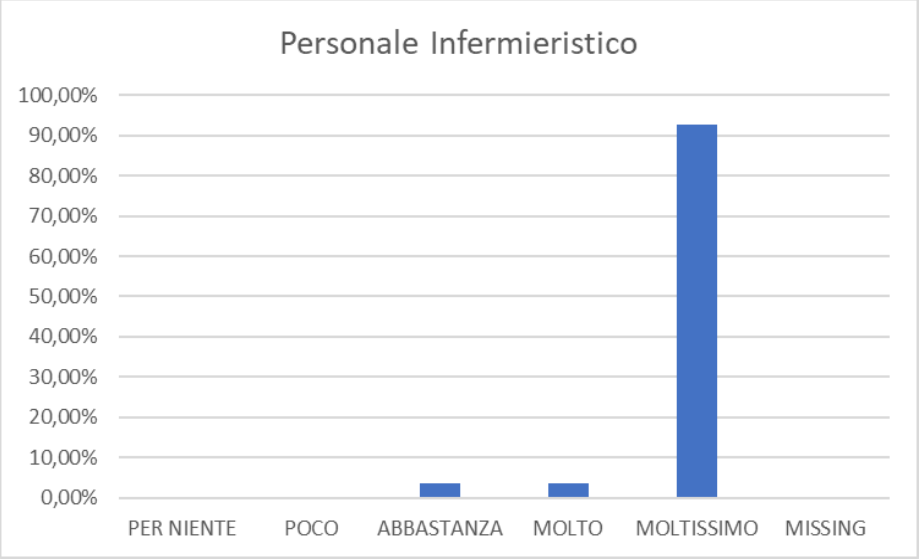
Data la delicatezza della situazione in cui si trovano gli ospiti di questo reparto si è reputato necessario osservare il rispetto della privacy personale. Tra gli ospiti ci potrebbero essere degli utenti che non hanno espresso la volontà di far sapere ad alcuno la loro presenza presso il reparto.
Osservando la valutazione che essi hanno dato alla domanda si evidenzia che il 96,36% dei rispondenti risulta essere pienamente soddisfatta, l'1,82% degli utenti non ha dato risposta.

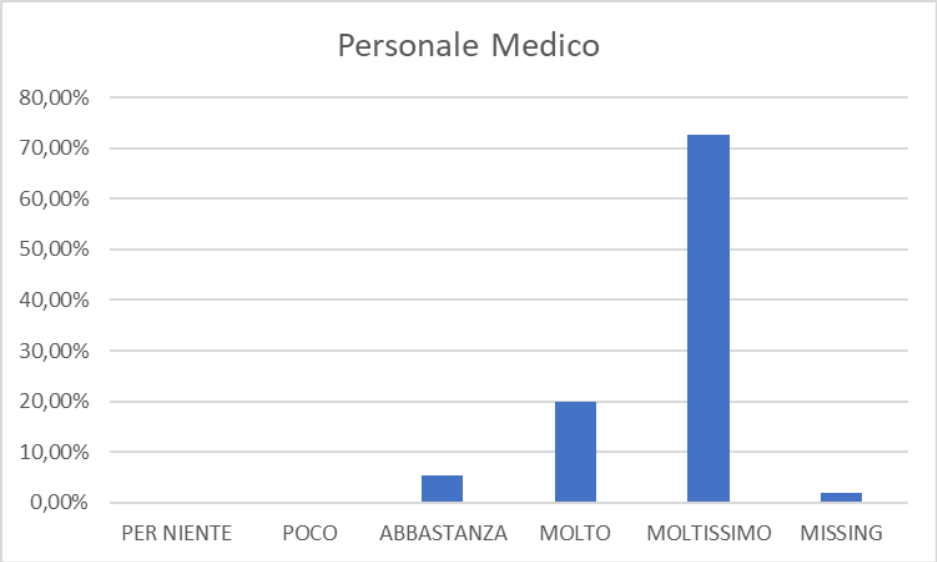


Il team con cui l'utente si relaziona è un team multidisciplinare e quindi è stata rilevata la soddisfazione degli utenti riguardo ogni tipologia di assistenza. Dapprima si osserva che la quasi totalità dei rispondenti al questionario risulta aver raggiunto una completa soddisfazione.

Dopo aver osservato la soddisfazione dei famigliari degli utenti in merito all'assistenza del personale ausiliario (completa per il 98,18%) si è analizzata quella relativa al personale infermieristico e medico. Per questo item gli utenti risultano essere pienamente soddisfatti rispettivamente al 96% e 93%.







L'analisi dei successivi giudizi riguardo gli item:

-servizio di Fisioterapia;

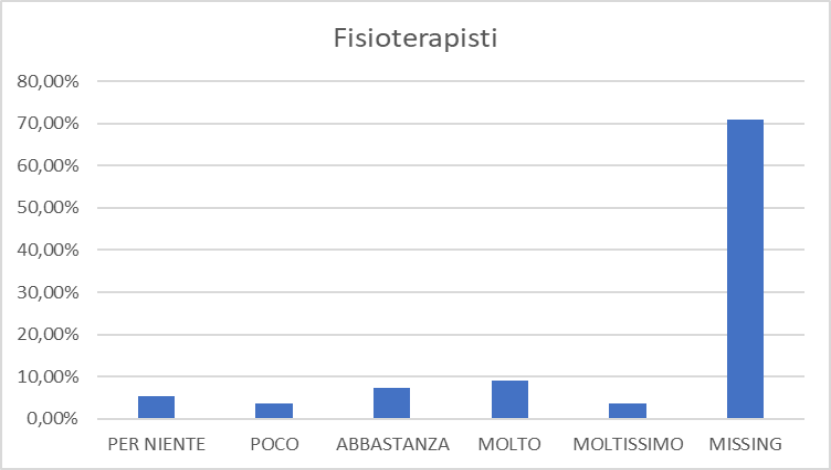
-servizio Assistente Sociale;

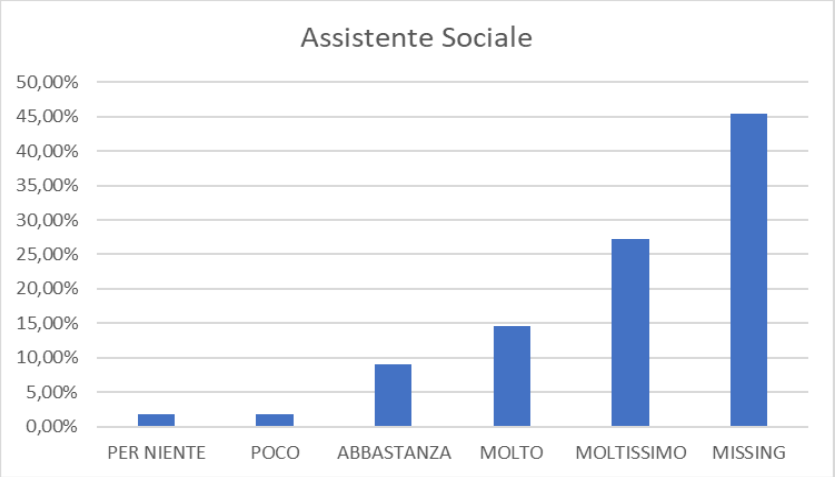
-servizio Religioso;

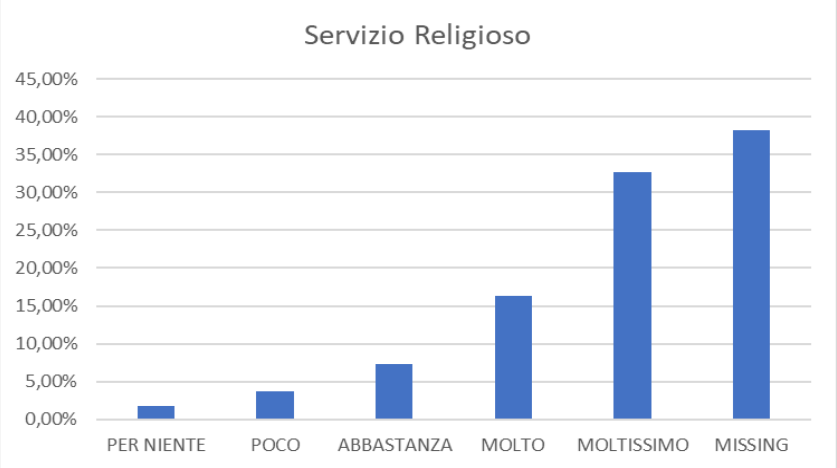
-servizio Psicologico

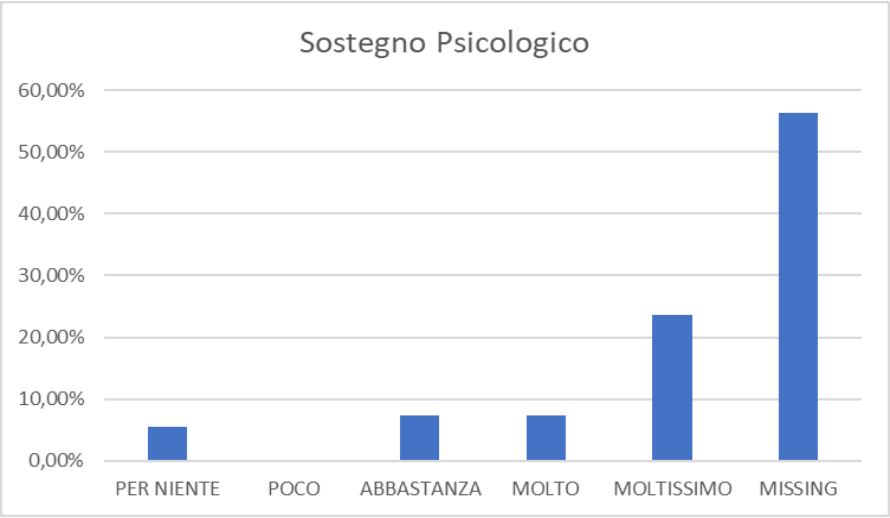
deve tenere conto della bassa percentuale di risposte ricevute, che restituisce una percezione complessivamente non del tutto "veritiera" relativamente alla soddisfazione degli utenti.

Ciò è imputabile al fatto che non tutti gli utenti usufruiscono di suddetti servizi pertanto ognuno ha espresso un giudizio per i soli campi riguardanti la propria esperienza.

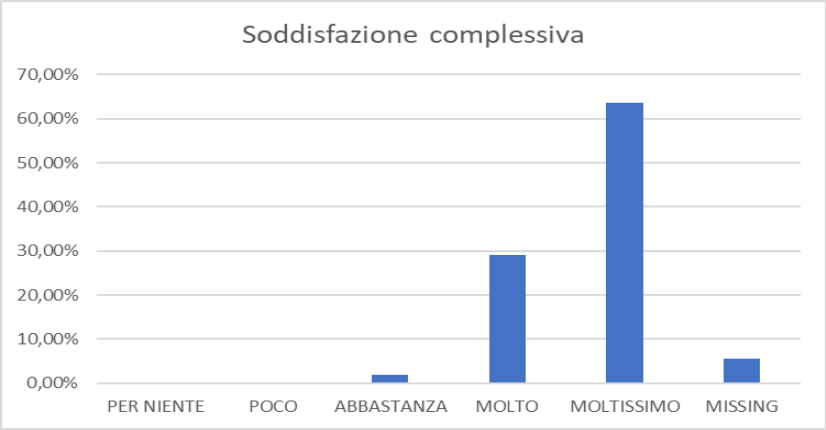

Fisioterapisti
80,00%
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING


Assistente Sociale
50,00%
45,00%
40,00%
35,00%
30,00%
25,00%
20,00%
15,00%
10,00%
5,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING


Servizio Religioso
45,00%
40,00%
35,00%
30,00%
25,00%
20,00%
15,00%
10,00%
5,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING



In conclusione si è ritenuto importante formulare una domanda relativa alla soddisfazione totale dell'esperienza complessiva del ricovero. L'esperienza del ricovero si è rivelata positiva per il 92,73% dei rispondenti al questionario, con un 5,45% di utenti che non ha dato risposta alla domanda.



In conclusione i punti di forza di questo servizio sono: l'assistenza medica (93%), l'assistenza infermieristica (96%), l'assistenza del personale ausiliario (98,18%), il rispetto della privacy (96,36%), il comfort dell'ambiente (96,36%) e la pulizia (98,18%).

Una criticità nella completa soddisfazione riguarda il tempo di attesa (completa soddisfazione 76% e 20% di utenti abbastanza o non soddisfatti), la completezza delle informazioni ricevute (87,27%) e il servizio cucina (69,09%). Purtroppo i tempi di attesa spesso dipendono dalla dimissione ospedaliera, che a seconda dei periodi è più o meno intensa e non prevedibile L'utenza che usufruisce del servizio inoltre è abbastanza variegata per fasce d'età e questo potrebbe influire sul gradimento del menù proposto dalla cucina. L'Amministrazione si impegna ad adottare le determinazioni necessarie al miglioramento delle eventuali criticità emerse, concordando con il servizio di dimissioni protette dell'ospedale modalità differenti di accoglienza ed eventuali osservazioni da riportare in sede di consulenza dietistica per la definizione del menù.

FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

CUSTOMER SATISFACTION
RSA APERTA
ANNO 2022

Nel corso del 2022 è stato somministrato un questionario agli utenti che usufruiscono del servizio di RSA Aperta-Misura 4, per meglio osservare la loro soddisfazione in merito a diversi aspetti. L'indagine statistica è stata strutturata in diverse fasi:

1) **Preparazione dell'indagine**: si è ipotizzato che item osservare
2) **Redazione del questionario**: è stato scelto di utilizzare uno strumento di indagine di tipo quantitativo per raggiungere un elevato numero di intervistati.

Il questionario è articolato in 10 domande:

1. Tempo di attesa per poter usufruire del servizio;
2. Completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso;
3. Rispetto della riservatezza personale;
4. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS);
5. Assistenza infermieristica;
6. Assistenza medica;
7. Servizio di fisioterapia;
8. Servizio di animazione/educatore;
9. Sostegno di assistenza sociale;
10. Soddisfazione complessiva.

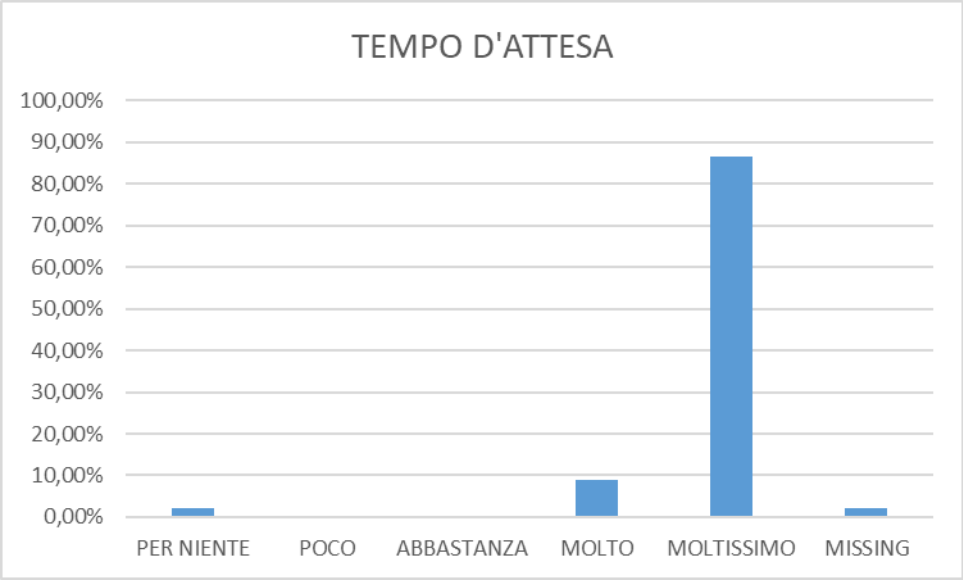
Ogni utente si relaziona con personale diverso, a seconda dell'esigenza per cui si è richiesta l'attivazione del servizio:

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale ausiliario
- Assistente sociale
- Fisioterapista
- Educatore

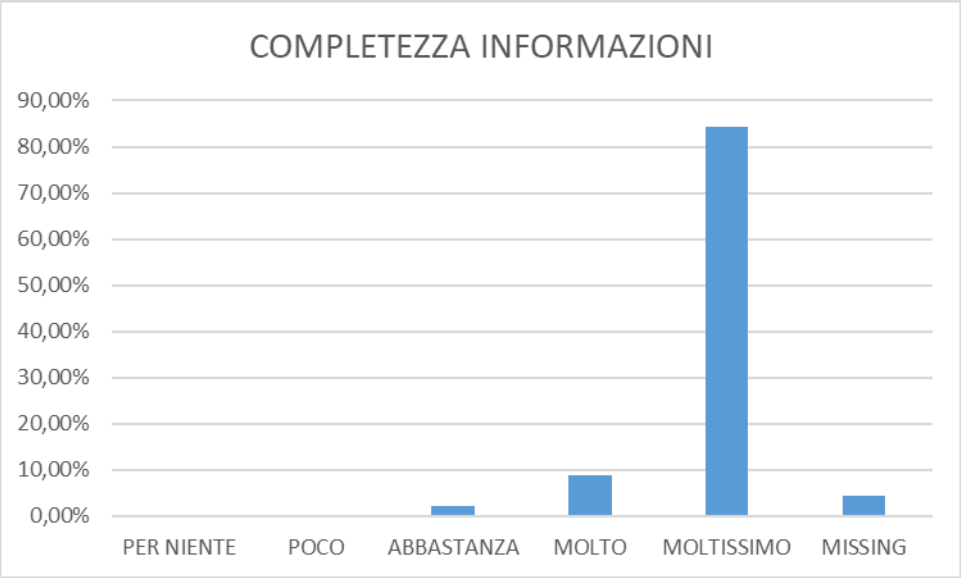
La distribuzione dei questionari è stata effettuata a mano. Il trattamento dei dati è avvenuto mediante l'inserimento in excel riportando i dati dei singoli questionari uno dopo l'altro.

Il campione di utenti rispondenti al questionario alla data del 31/12/2022 è composto da nr. 45 utenti.

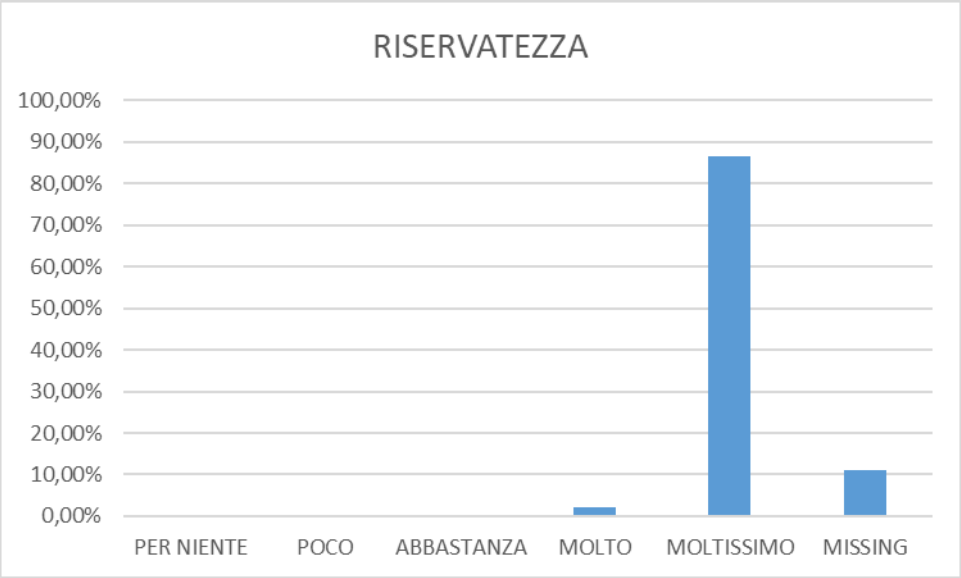
Riguardo alla domanda relativa alla soddisfazione dei tempi di attesa per ottenere il ricovero si osserva che il 95,56% risulta essere pienamente soddisfatto.



Si è reputato necessario monitorare la completezza delle informazioni ricevute al momento dell'accesso al servizio. Si osservano pareri positivi per la quasi totalità degli utenti (93,33%).



La valutazione riguardo la riservatezza personale e il rispetto della Privacy ha ottenuto l'88,89% di piena soddisfazione mentre l'11,11% degli utenti non ha dato risposta.



Il team con cui l'utente si relaziona è un team multidisciplinare e quindi è stata rilevata la soddisfazione degli utenti riguardo ogni tipologia di assistenza. Nella maggior parte dei casi l'utente si relaziona con una sola delle figure professionali citate, in base alle proprie esigenze personali, per questo motivo in ogni item si riscontra un'alta percentuale di risposte non date. Dapprima si osserva che la quasi totalità dei rispondenti al questionario risulta aver raggiunto una completa soddisfazione, si riportano di seguito i grafici relativi al gradimento dell'assistenza ricevuta da:

-personale ausiliario (missing 17,78% - soddisfazione completa 80%);

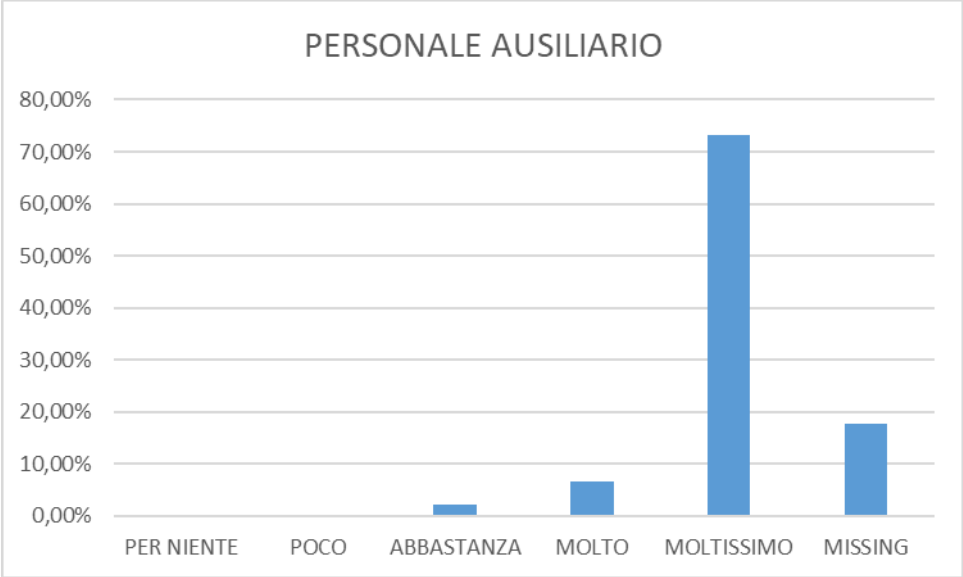
-personale infermieristico (missing 62,22% - soddisfazione completa 37,78%);

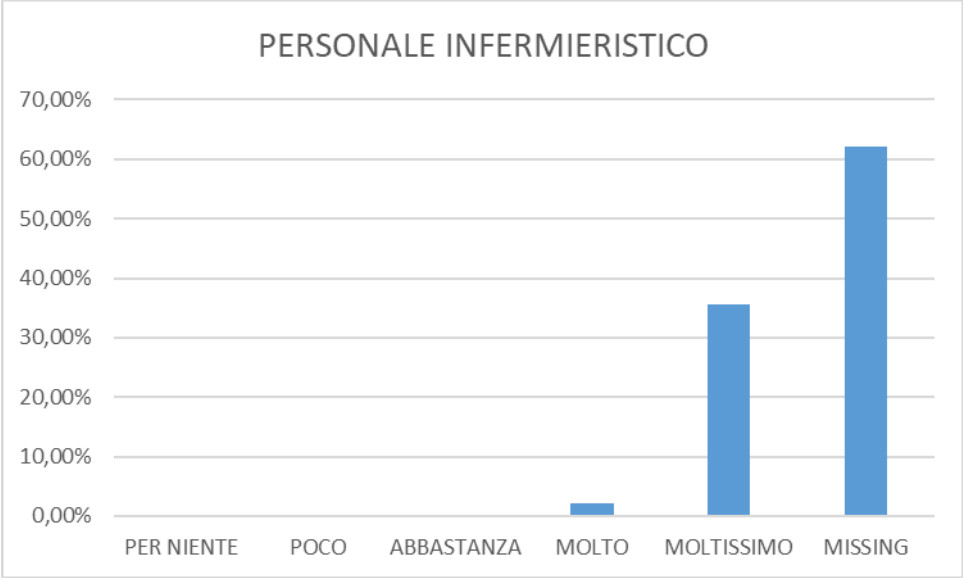
-personale medico (missing 60% - soddisfazione completa 40%);

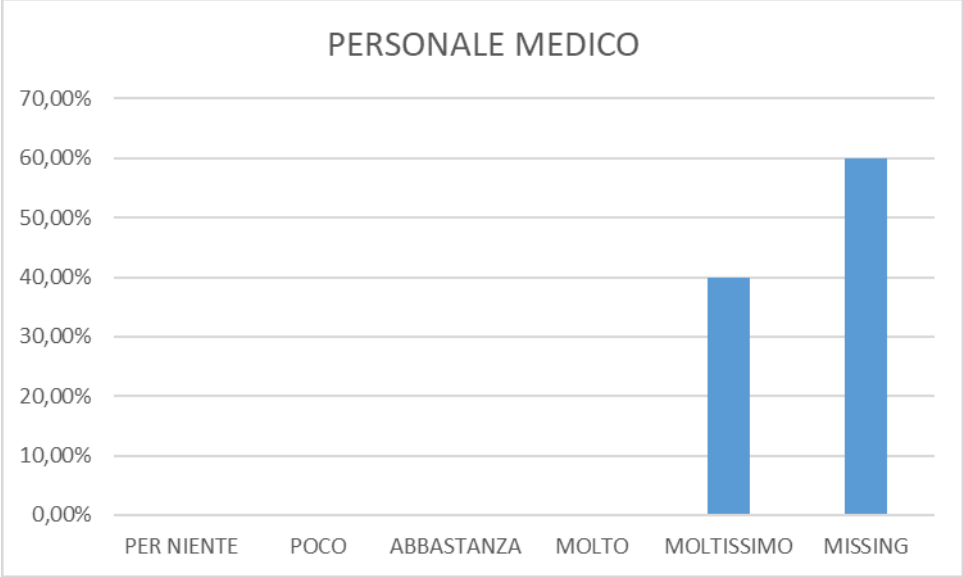
-fisioterapisti (missing 46,67% - soddisfazione completa 53,33%);

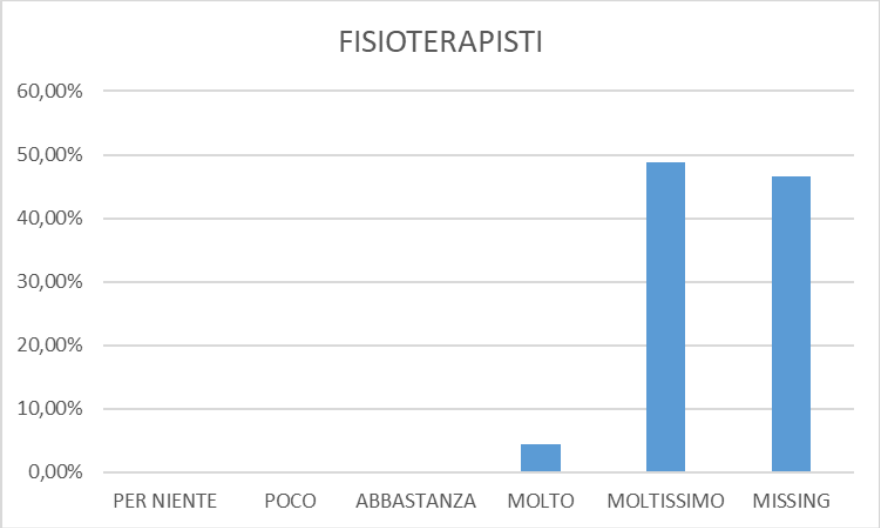
-educatore (missing 51,11% - soddisfazione completa 48,89%);

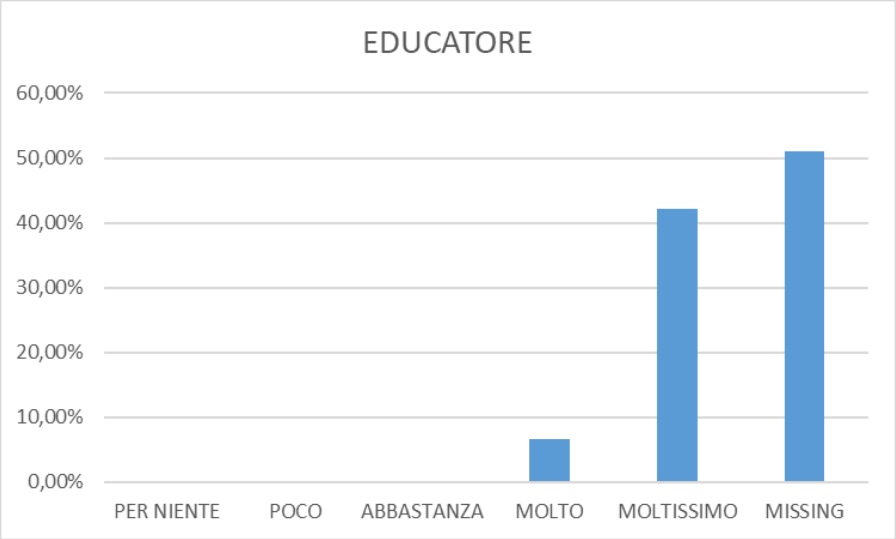
-assistente sociale (missing 75,56% - soddisfazione completa 22,22%).

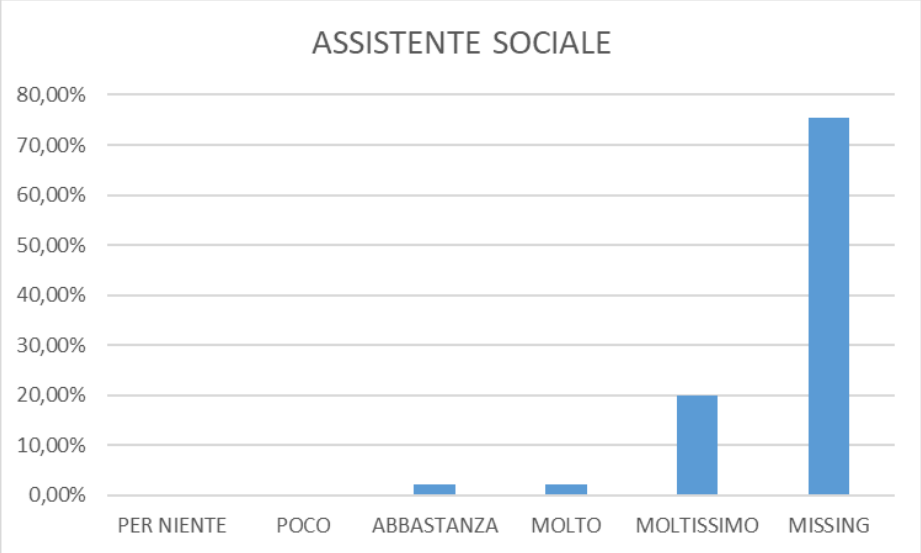

PERSONALE AUSILIARIO
80,00%
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING


PERSONALE INFERMIERISTICO
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING


PERSONALE MEDICO
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING


FISIOTERAPISTI
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING


EDUCATORE
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING


ASSISTENTE SOCIALE
80,00%
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
PER NIENTE
POCO
ABBASTANZA
MOLTO
MOLTISSIMO
MISSING

L'alta percentuale di risposte mancanti che si nota è quindi dovuta al fatto che ognuno ha espresso il proprio voto per quanto di competenza. Di seguito viene riportata la percentuale di piena soddisfazione per i restanti items depurata della percentuale di missing che si sono verificati e calcolata sul totale delle risposte effettivamente ricevute, in modo da avere una percezione più veritiera e immediata di gradimento del servizio:

-personale ausiliario ("moltissimo" 89,19%, "molto" 8,11%, "abbastanza" 2,70%);

-personale infermieristico ("moltissimo" 94,12%, "molto" 5,88%);

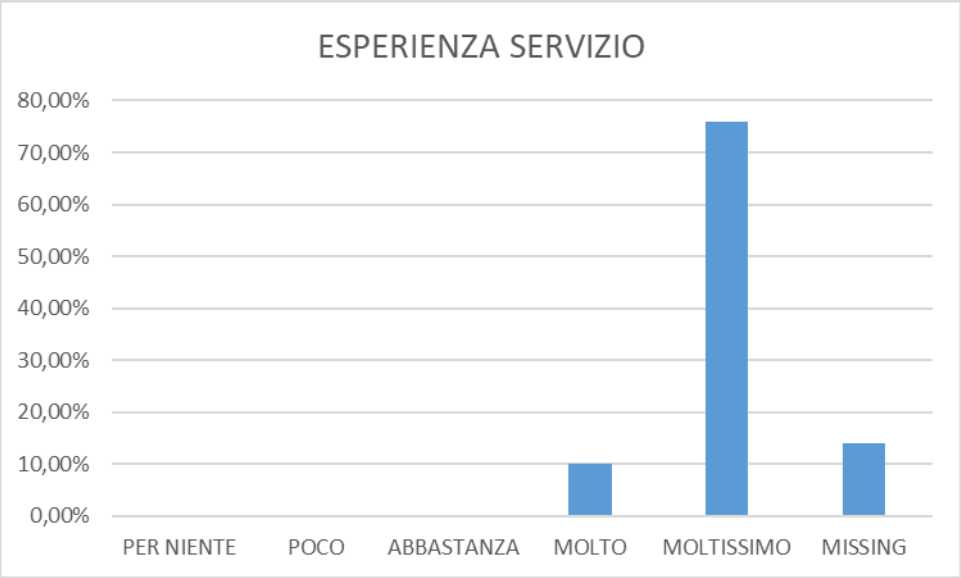
-personale medico ("moltissimo" 100%);

-fisioterapisti ("moltissimo" 91,67%, "molto" 8,33%);

-educatore ("moltissimo" 86,36%, "molto" 13,64%);

-assistente sociale ("moltissimo" 81,82%, "molto" 9,09%, "abbastanza" 9,09%).

In conclusione si è ritenuto importante formulare una domanda relativa alla soddisfazione totale del servizio. L'esperienza si è rivelata positiva per l'86% degli utenti a cui è stato somministrato il questionario, si segnala che il restante 14% non ha risposto a questa domanda.



<u>Punti di forza:</u> i questionari dell'anno 2022 hanno raggiunto un grado di soddisfazione abbastanza elevato nel complesso e per i singoli items: tempo d'attesa 95,56%, completezza informazioni 93,33%.

FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

CUSTOMER SATISFACTION
UNITÀ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI
ANNO 2022

Il livello di soddisfazione dei pazienti e delle loro famiglie costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi. Il metodo utilizzato è la rilevazione sistematica della qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, consegnato al momento dell'ingresso, che considera le seguenti prestazioni:

•aspetti relazionali

•aspetti sanitario – assistenziali.

Nel corso del 2022 è stato somministrato ai parenti degli utenti un questionario per meglio osservare la loro soddisfazione in merito ai diversi aspetti del servizio.

L'indagine statistica è stata strutturata in diverse fasi:

1) **Preparazione dell'indagine**: si è ipotizzato che items osservare;
2) **Redazione del questionario**: è stato scelto di utilizzare uno strumento di indagine di tipo quantitativo per raggiungere un elevato numero di intervistati.

Il questionario è articolato in 1 domande:

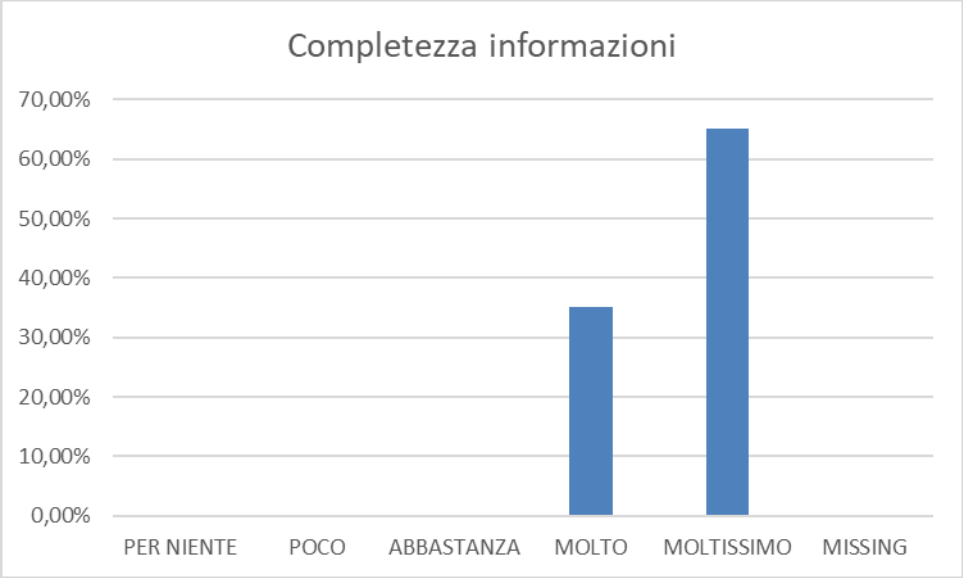
1. Completezza delle informazioni ricevute sul servizio;
2. Tempo di attesa per ottenere il servizio;
3. Assistenza medica;
4. Assistenza infermieristica;
5. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS);
6. Sostegno psicologico;
7. Servizio di assistenza sociale;
8. Servizio di fisioterapia;
9. Rapporto con gli operatori;
10. Soddisfazione complessiva.

L'utente nella sua esperienza di ricovero si relaziona con diverso personale:

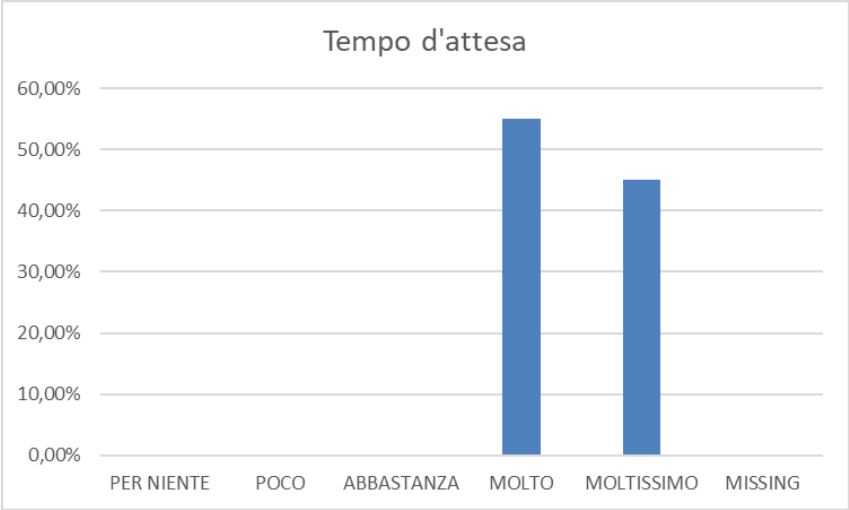
- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale ausiliario
- Assistente sociale
- Psicologa.

La distribuzione dei questionari è stata effettuata a mano. Il trattamento dei dati è avvenuto mediante l'inserimento in excel riportando i dati dei singoli questionari uno dopo l'altro.
L'ultima domanda riguarda la soddisfazione complessiva riguardo l'assistenza del familiare, che riassume i giudizi da loro espressi in merito al servizio multidisciplinare.
Il campione di utenti rispondenti al questionario alla data del 31/12/2022 è composto da nr. 20 utenti.

Si è reputato innanzitutto necessario monitorare la completezza delle informazioni ricevute riguardo al servizio. Si osservano pareri positivi per la totalità degli utenti ("moltissimo" 65% - "molto" 35%).



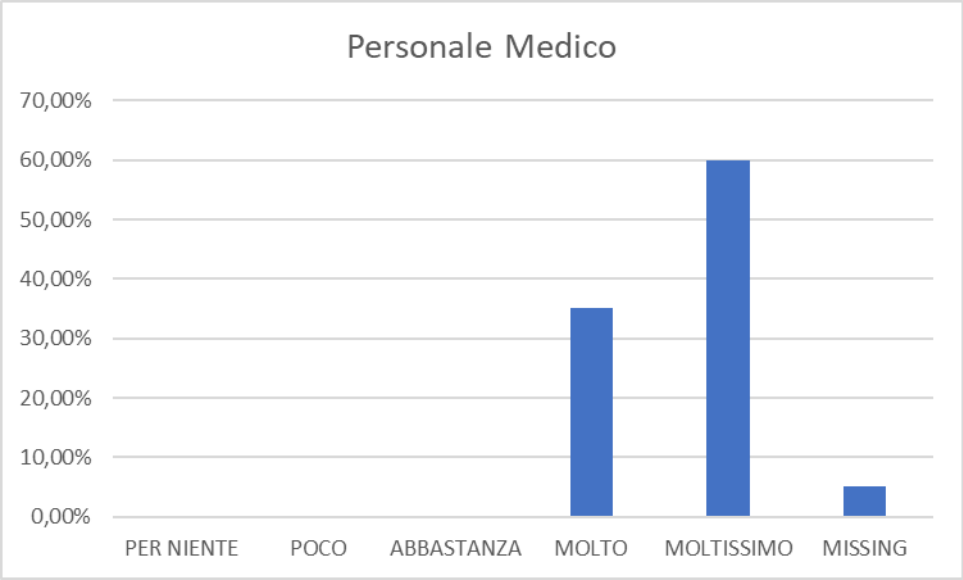
Allo stesso modo ha ottenuto riscontro positivo la domanda riguardo il tempo d'attesa per ottenere il servizio ("moltissimo" 45% - "molto" 55%).

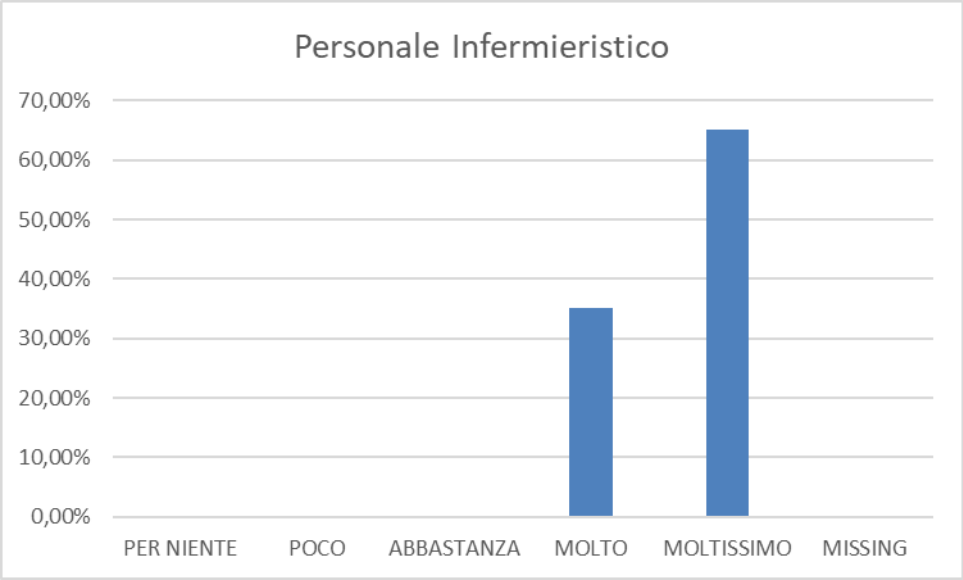


L'utente si relaziona con diverse figure professionali durante il servizio, nello specifico dell' dell'anno 2022 è stata erogata assistenza da parte di personale medico e infermieristico, si riporta pertanto di seguito il grado di soddisfazione degli utenti in tali ambiti:

-Personale medico ("moltissimo" 60% - "molto" 35% - "missing" 5%);

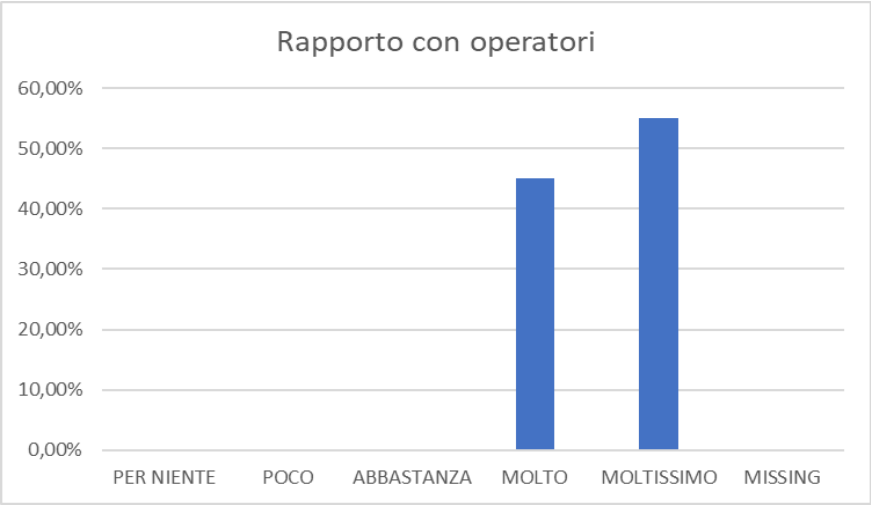
-Personale infermieristico ("moltissimo" 65% - "molto" 35%).

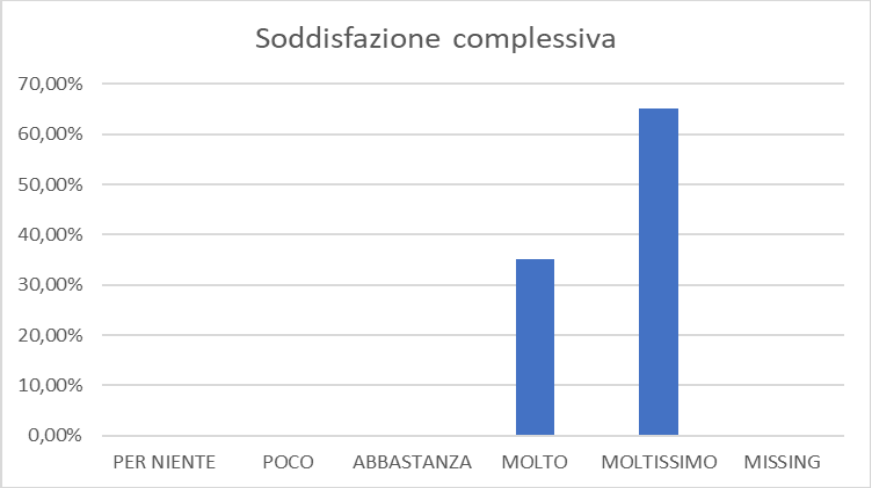




Per ogni servizio di assistenza, oltre alla professionalità, riveste molta importanza il fattore umano; a maggior ragione per un servizio come quello di cure palliative domiciliari il rapporto che si crea tra con gli operatori può fare la differenza, sia per il paziente sia per la famiglia che lo assiste. Le ultime domande del questionario pertanto indagano il rapporto con gli operatori e l'esperienza complessiva del servizio.

Tutti gli utenti hanno espresso giudizi molto positivi.





Lonato del Garda, 31/03/2023