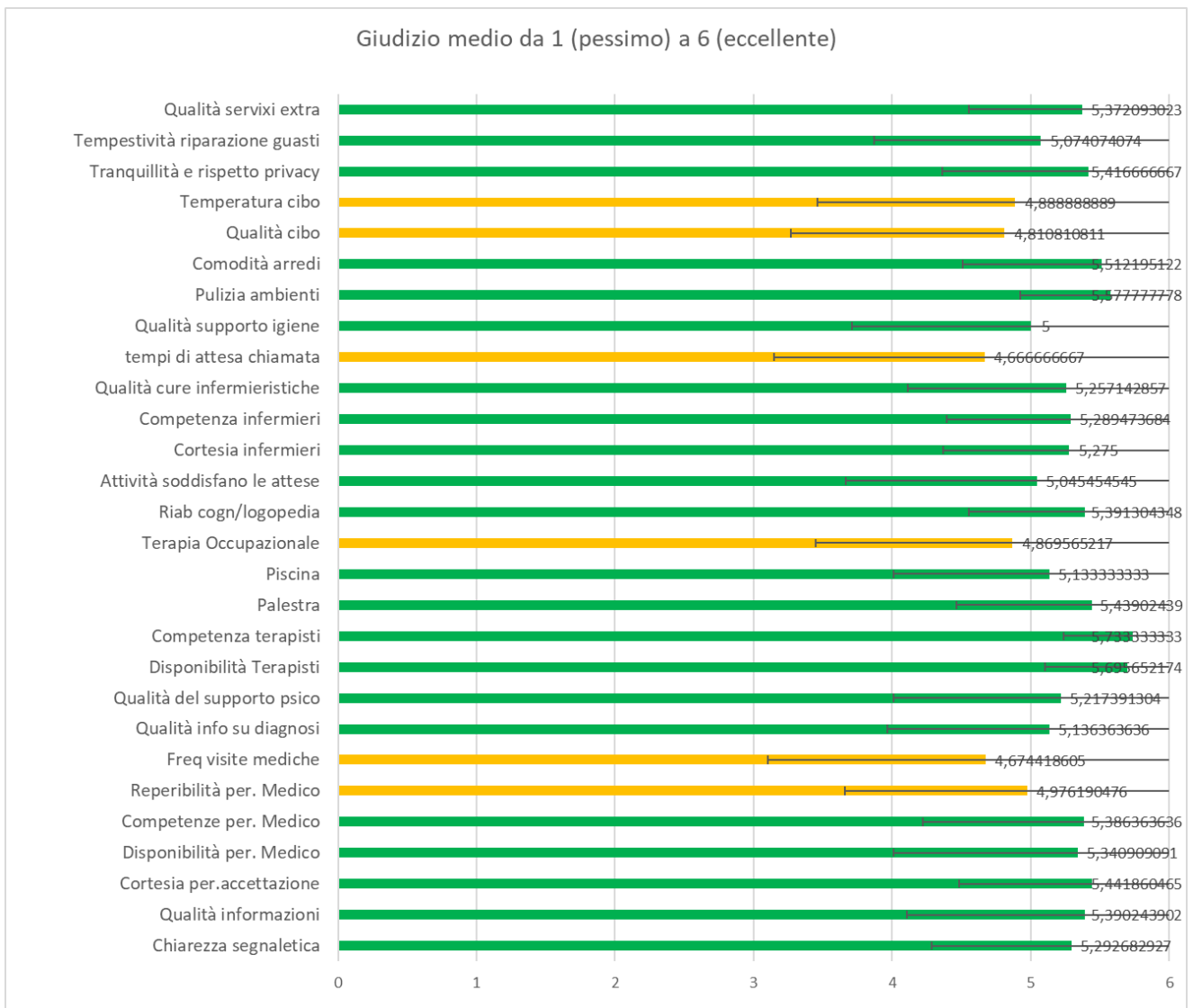


CUSTOMER SATISFACTION 2024

Di seguito vengono riportati i risultati derivanti dall'analisi della customer satisfaction relativi al 2024.

Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction per la parte ospedaliera relativa al 2024 (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4 e 5, in rosso quelli con punteggio <4).



I risultati dimostrano come la percezione del livello di soddisfazione rimane molto elevata soprattutto con riferimento alle componenti che riguardano la competenza e professionalità dei medici, terapisti ed infermieri.

Alcune aree che richiedevano interventi di miglioramento o comunque attività di monitoraggio più intenso nell'anno precedente, registrano nel 2024 delle valutazioni positive con risultati superiori al 5 (che corrisponde ad un range di valutazione considerato ottimale).

Tra questi i servizi migliorati risultano essere il servizio di manutenzione affidato in outsourcing alla ditta Moditech con specifico riferimento alla tempestività d'intervento per la riparazione dei guasti. Il servizio in questione è stato attentamente monitorato nel corso del 2024 aumentando il numero di audit interni effettuati, pari a 5; l'area di competenza infermieristica di qualità e supporto all'igiene personale del paziente; il servizio di idrochinesiterapia che da un punteggio di 4,7 passa ad un punteggio di 5,1. Tale valutazione conferma l'ipotesi che dopo la riapertura del servizio, rimasto chiuso per diverso tempo, gli interventi effettuati sono risultati efficaci nel migliorare la qualità del servizio offerto.

Tra le aree che nel 2024 hanno invece registrato risultati invariati rispetto allo scorso anno, con punteggio tra 4-5, quindi meritevole di attenzione e di attività di monitoraggio più intenso, rientrano il servizio di ristorazione, affidato a fornitore esterno, con specifico riferimento alla qualità e temperatura del cibo.

Nonostante il giudizio espresso dai pazienti, si riporta che negli audit di verifica interni, la temperatura delle pietanze e dei carrelli durante le varie fasi di preparazione e distribuzione dei pasti rientra sempre nel range previsto dai requisiti HACCP.

Si ipotizza quindi che gli interventi di miglioramento vadano concentrati nella fase di distribuzione dei pasti nelle singole stanze di degenza.

Per quanto riguarda la qualità del cibo verranno effettuati degli incontri di approfondimento con il fornitore. Va comunque sempre considerato che molti dei pazienti ricoverati presso la struttura sono pazienti con importanti livelli di disfagia e che prevedono quindi la prescrizione di diete particolari che spesso non rispecchiano i gusti personali.

Inoltre oggetto di attenzione particolare da parte dell'Ufficio Qualità della Fondazione, sarà la gestione dei tempi di attesa delle chiamate (area infermieristica) e il servizio di terapia occupazionale.

Diminuito, anche se lievemente il giudizio relativo all'area medica, con riguardo alla frequenza delle visite mediche e alla reperibilità dei medici. Si suppone che tale condizione sia dovuta alla diminuzione del personale medico.

Si evidenzia come nel 2024 sono stati registrati dei miglioramenti anche in quelle aree che già avevano ottenuto nello scorso anno punteggi ottimali (superiore al 5), tra cui: la qualità dei servizi extra, la pulizia degli ambienti, le attività di riabilitazione cognitiva/logopedica e la qualità del supporto psicologico.

08/04/2025