

CUSTOMER SATISFACTION

Recupero e Riabilitazione funzionale cod. 56

ANALISI ANNO 2024

L'elaborazione del questionario della qualità percepita nasce dall'esigenza di rispondere ad una necessità della Casa di Cura Policlinico Italia di raccogliere informazioni utili sul livello di soddisfazione degli utenti, che costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.

Un Sistema di Qualità centrato sulle esigenze degli utenti deve tenere in considerazione l'opinione di ciascuno, considerando la capacità e gli strumenti peculiari per formulare un giudizio.

L'indagine di *Customer Satisfaction* deve sempre rispondere ad una esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi oltre che costituire un indicatore di esito.

LA STRUTTURA

Il questionario è strutturato per rilevare le caratteristiche di qualità della degenza ordinaria. La sezione iniziale evidenzia il periodo di compilazione, il piano di degenza/unità operativa di ricovero.

Il questionario si compone complessivamente di 31 domande chiuse sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta e sulle caratteristiche socio-anagrafiche dell'intervistato (sesso, età, titolo di studio), a cui si aggiunge una domanda aperta finale che consente di raccogliere suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

È suddiviso in 4 aree tematiche (*vedi "schema delle dimensioni indagate"*) e nel rispetto della riservatezza il questionario è stato redatto in forma anonima.

Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e 2 negativi: "soddisfatto e molto soddisfatto, insoddisfatto e molto insoddisfatto". Come si nota, si è optato per una scala che chiede espressamente a ogni utente di esprimere una valutazione in termini positivi o negativi del servizio indagato ed evita giudizi neutri.

SCHEMA DELLE DIMENSIONI INDAGATE

Area di Indagine	Dimensioni della qualità indagate
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	<ul style="list-style-type: none"> – Accoglienza, comfort e organizzazione del reparto – Igiene del reparto e della stanza di degenza – Qualità e quantità dei pasti
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione le Sue esigenze – Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto – Facilità nel reperire il personale Infermieristico – Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura – Cortesia, disponibilità e chiarezza del Caposala – Cortesia e disponibilità del personale tecnico, Ausiliario e OSS – Rispetto da parte del personale Infermieristico per la Sua persona (intimità e riservatezza)
ASSISTENZA DEL FISIOTERAPISTA	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le Sue esigenze – Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo – Trattamenti ricevuti – Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione – Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona (intimità e riservatezza)
ASSISTENZA MEDICA	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del Medico ad ascoltare le Sue esigenze – Frequenza delle visite mediche durante la degenza – Facilità nel reperire il personale medico – Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento – Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero "Durante il ricovero le informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti a cui veniva sottoposto/a, comprese le informazioni su rischi e benefici date a Lei e ai suoi familiari, sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?" – Chiarezza delle informazioni su diagnosi, terapia e su come comportarsi dopo la dimissione "(uso di farmaci, alimentazione, attività fisica, visite di controllo, etc.)" – Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione "Al momento della dimissione ha ricevuto informazioni su come migliorare lo stile di vita e per promuovere la sua salute (alimentazione, movimento fisico, fumo, ecc)?" – Rispetto da parte dei Medici per la Sua persona "(intimità e riservatezza)"

IL CAMPIONAMENTO

Il tipo di campionamento è stato quello casuale semplice, dove è stata richiesta la partecipazione di tutte le persone dimesse dai reparti di degenza ordinaria e Day Hospital di riabilitazione motoria nel periodo da gennaio a dicembre 2024.

L'universo degli utenti nell'anno 2024 è stato di 975 (*ricovero ordinario e Day Hospital*).

MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

Il metodo è stato l'autosomministrazione in ospedale.

Il questionario è reperibile in ogni reparto all'ingresso. Nella brochure è presente una nota informativa che spiega le motivazioni e gli obiettivi dell'indagine.

In ogni reparto è presente un'apposita teca in plexiglass per la raccolta dei questionari compilati, collocata in un'area ben visibile all'interno dell'Unità operativa.

ANALISI DEI DATI

Customer Satisfaction: risultati e discussioni

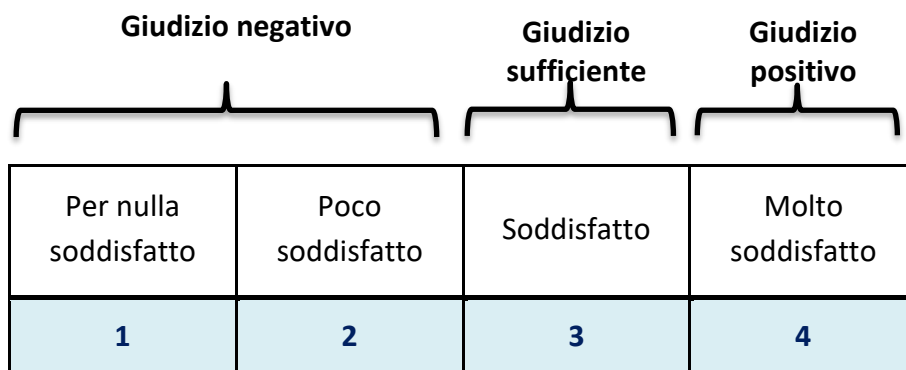
Per la raccolta dei dati è stato utilizzato uno strumento di supporto informatico di calcolo Excel di Microsoft. La struttura del questionario ha consentito la valutazione della qualità percepita del servizio nel suo complesso, delle diverse aree tematiche e dei singoli aspetti di ogni area tematica. Il questionario ha raccolto infatti la valutazione su:

- esperienza di ricovero (in generale),
- personale, sia medico che infermieristico
- aspetti organizzativi
- rispetto della privacy

Si è deciso di effettuare elaborazioni più sintetiche (figura n° 1), dove i 4 gradi di giudizio sono stati aggregati nelle tre categorie di:

- giudizio negativo (poco soddisfatto, per nulla soddisfatto);
- giudizio sufficiente (soddisfatto);
- giudizio positivo (molto soddisfatto).

Figura 1. Schema della scala di valutazione



Relativamente all’elaborazione dei dati è stato possibile effettuare, oltre ad un’analisi descrittiva (in percentuale) di ogni aspetto, delle elaborazioni statistiche più accurate dove è stato possibile calcolare le medie di ogni singolo aspetto per ogni area. Qualora siano riscontrati aspetti con bassi livelli di gradimento, che, tuttavia, risultano particolarmente importanti e su cui si necessita attivare azioni di miglioramento prioritario (per gli aspetti con livello di gradimento uguale e inferiore a 2,5) o secondario (per gli aspetti con livello di gradimento superiore a 2,5 e inferiore a 3) verranno evidenziati.

Sono stati raccolti 434 questionari, di cui 55% provenienti da utenti ricoverati al 1° raggruppamento, 42% da utenti ricoverati al 2° raggruppamento e 3% da utenti che non hanno specificato il reparto di appartenenza.

Le caratteristiche socio anagrafiche degli utenti sono riportate nella tabella n° 1, dove l'acronimo N.R. significa nessuna risposta.

Tabella n° 1. Caratteristiche socio anagrafiche

		%	N° 258
Sesso	Maschi	26	
	Femmine	59	
	N.R.	16	
Età	18-30	1	
	31-50	1	
	51-70	35	
	Oltre 70	50	
	N.R.	14	
Scolarità	Nessuno	2	
	Scuola dell'obbligo	20	
	Scuola superiore	36	
	Laurea	18	
	N.R.	24	

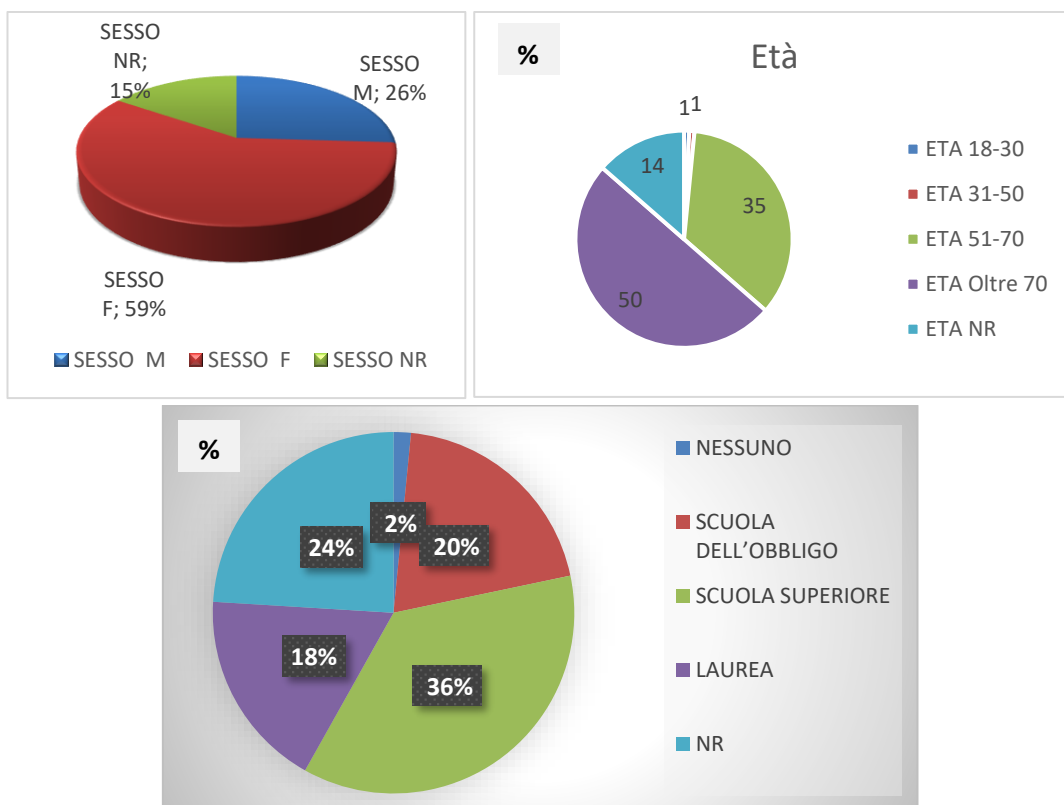
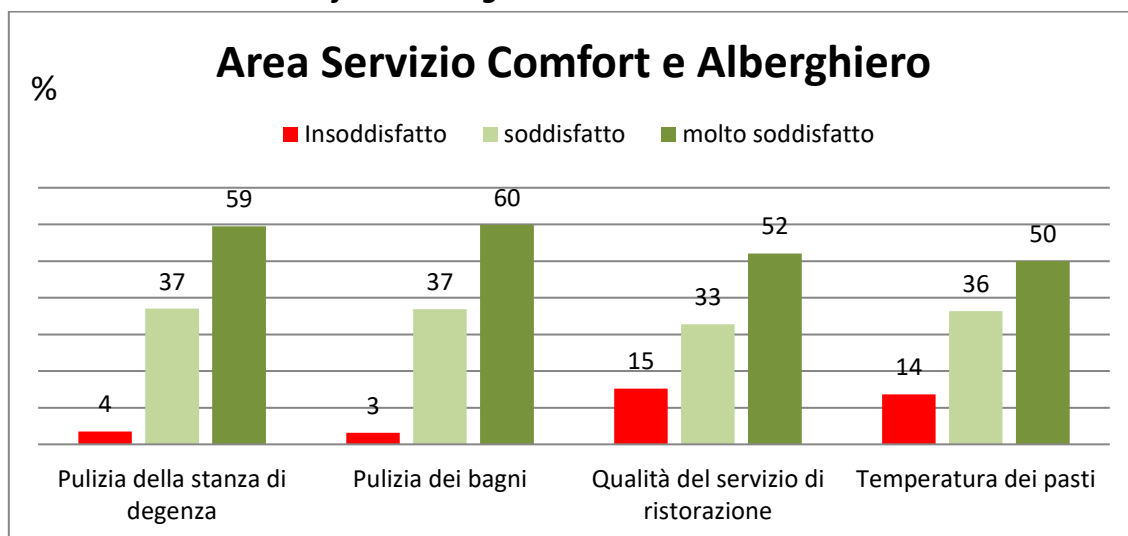
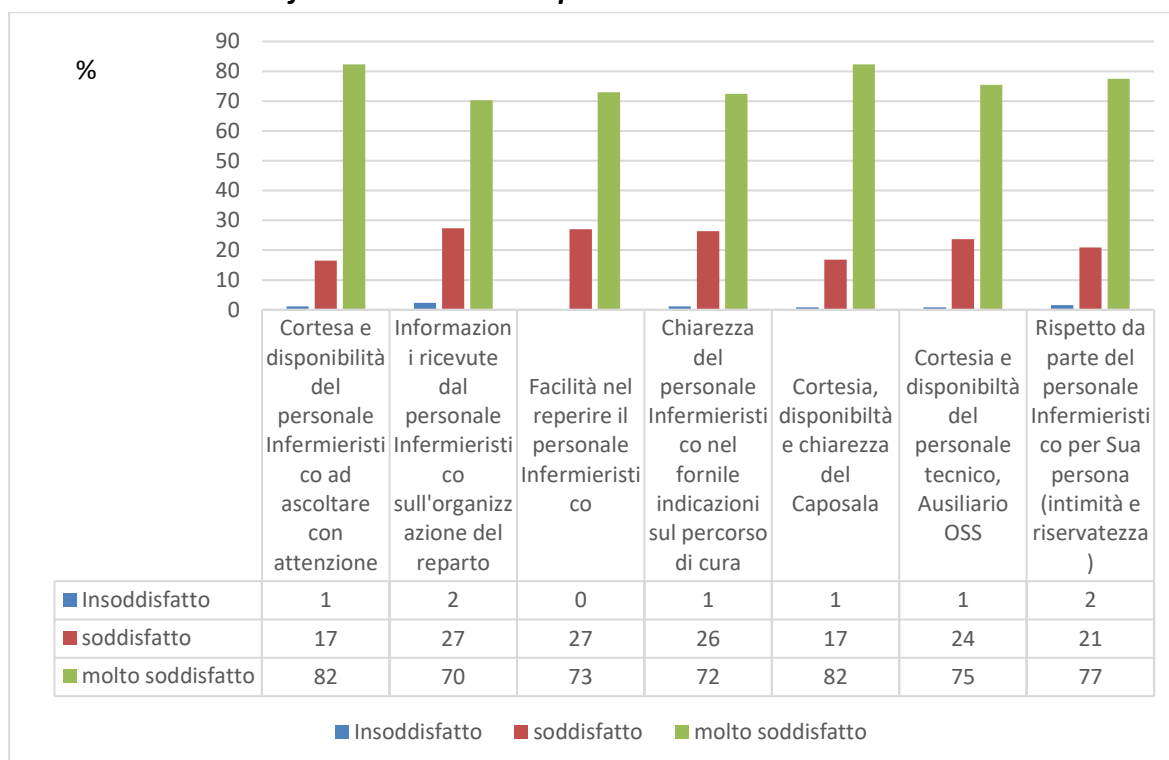
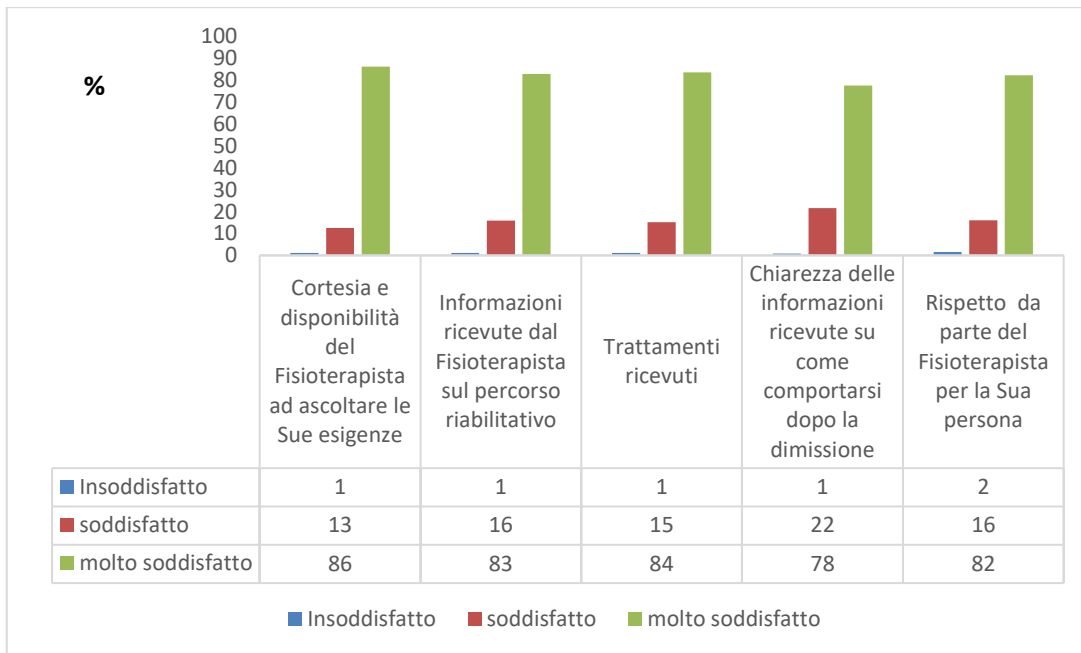


Tabella n° 2. Area servizio comfort e alberghiero


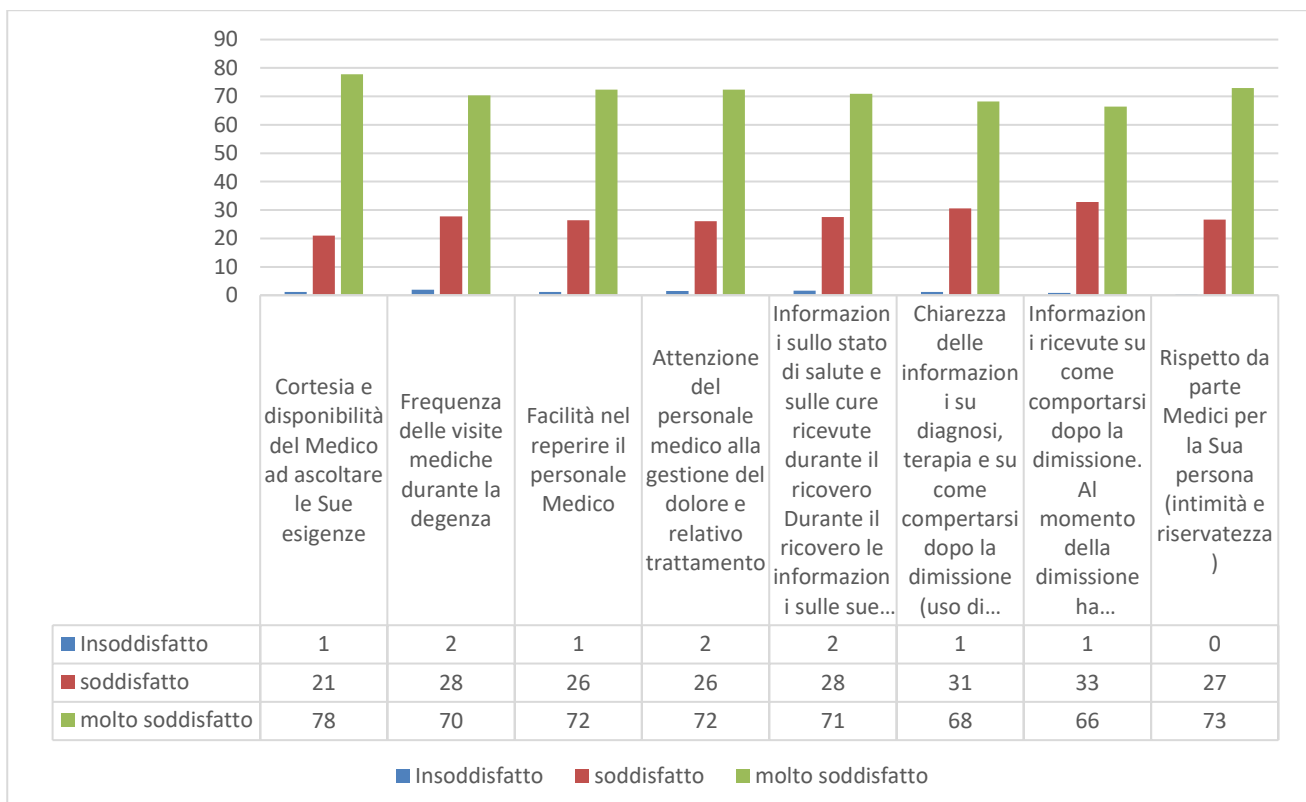
Nell' area "Servizio comfort e alberghiero" in tutti gli aspetti la percentuale della soddisfazione supera il 90% degli utenti. La percentuale massima dei giudizi negativi è dell'15% per quanto riguarda la "Qualità del servizio di ristorazione", del 14% per la "Temperatura dei pasti", del 4% riguarda la "pulizia della stanza di degenza e dei bagni" del 3% per la "Pulizia dei bagni".

Tabella n° 3. Assistenza Infermieristica e altro personale


Nell'area "Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario", gli utenti hanno espresso una percentuale alta di soddisfazione (media 99%), mentre solo una percentuale molto bassa di utenti ha espresso un giudizio negativo, rispettivamente 1% e 2%....

Tabella n° 4. Assistenza del Fisioterapista


Nell'area assistenza da parte del Fisioterapista, gli utenti hanno espresso una percentuale alta di soddisfazione (media 99%), mentre solo una percentuale molto bassa di utenti ha espresso un giudizio negativo, rispettivamente 1% e 2%....

Tabella n° 5. Assistenza Medica


Nell'area assistenza medica il giudizio sufficiente è presente in tutti gli aspetti, ma, è presente, con una percentuale molto bassa, un giudizio negativo su tutti gli aspetti rispettivamente 2% e 1% ...

Nella domanda se si conosceva lo specialista e il medico di reparto il 94% ha risposto che conosce lo specialista e il 6% che non lo conosce, e il 96% conosce il medico di riferimento e il 4% non conosce il medico di riferimento; le percentuali 6% e 4% pur essendo basse ma significative proprio dal fatto che i pazienti devono conoscere il proprio specialista e il proprio medico di riferimento (tabella n° 6).

Tabella n° 6

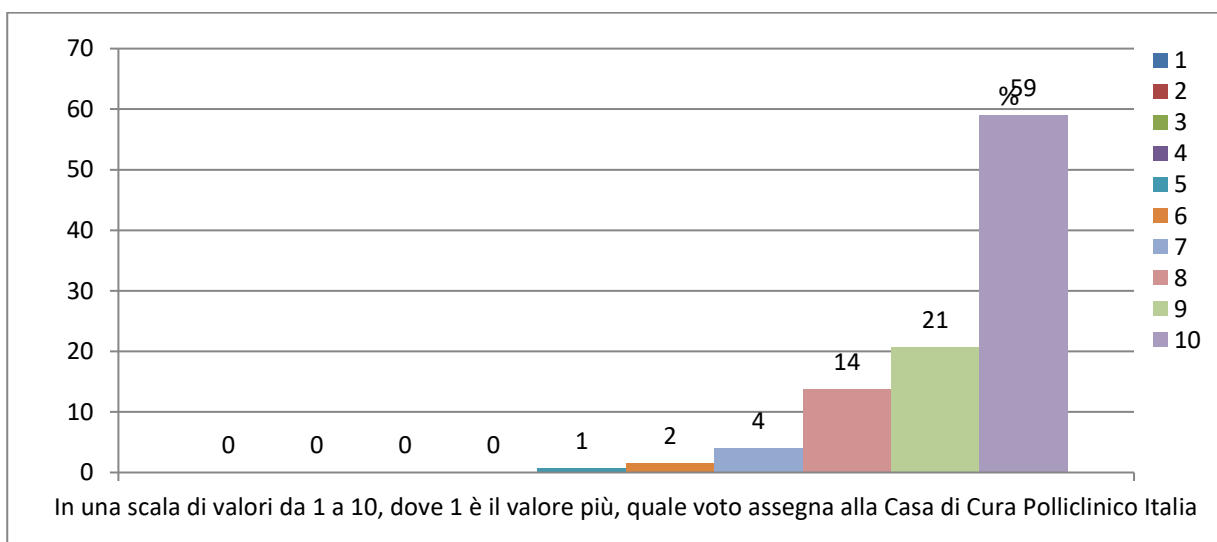
	SI	NO
conosce lo specialista di reparto?	94%	6%
conosce il Suo medico di riferimento?	96%	4%

Tabella n° 7

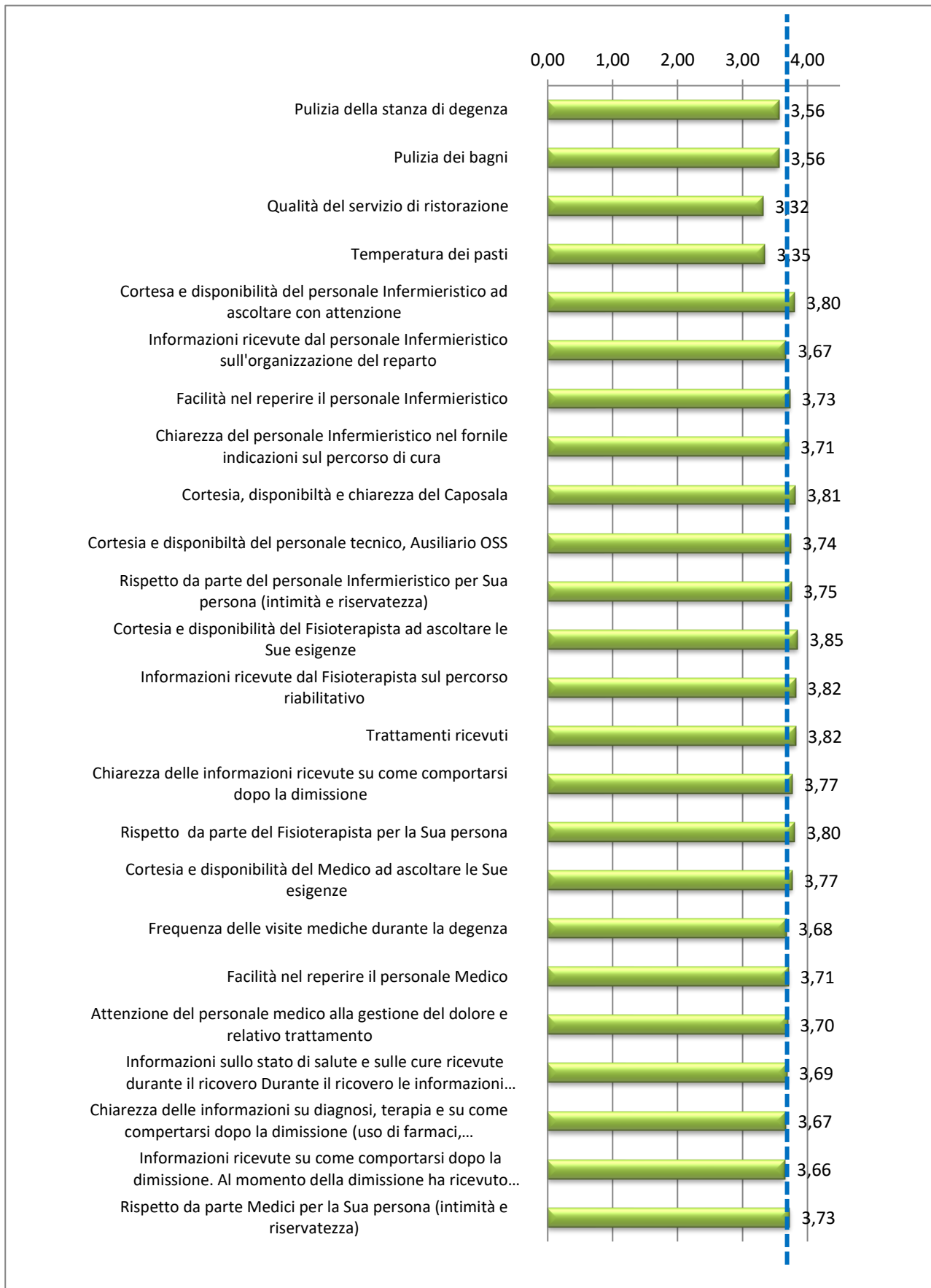
<i>Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?</i>	SI	NO
	99,6%	0,4%

Nella tabella n° 7 i pazienti alla domanda che se qualora ne avessero bisogno tornerebbero a ricoverarsi in questa struttura quasi la totalità dei pazienti il 99,6% ritornerebbe e solo lo 0,4% non ritornerebbe.

Tabella n° 8



Nella domanda di assegnare un voto alla Casa di Cura Policlinico Italia da 1 a 10, dove 1 è il valore più basso, è quindi molto negativo (tabella n° 8), i pazienti hanno dato tutti un voto positivo e calcolando la media dei voti il punteggio è stato di 9,3.

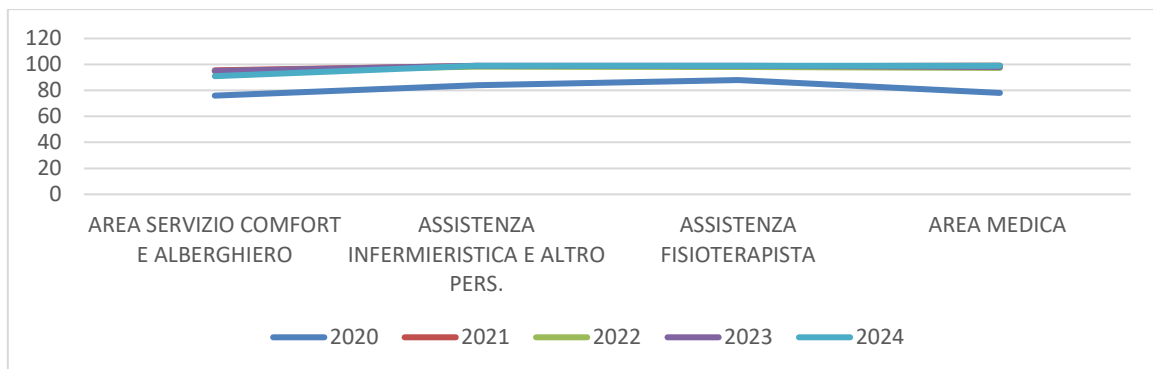
Tabella n° 9. Media di ogni risposta


La media delle risposte per ogni domanda, permette di individuare gli ambiti in cui il grado di soddisfazione è percepito come più positivo o più negativo. I valori medi sono compresi tra il valore 0 (corrispondente a NON SODDISFATTO a quella domanda) e il valore 4 (corrispondente a risposte MOLTO SODDISFATTO date a quella domanda). Il valore medio stabilito, al di sotto del quale la soddisfazione è percepita come più negativa, è di 2,50 (cut off). Il verificarsi di tale risultato offre una indicazione a mettere in atto interventi migliorativi nel medesimo ambito.

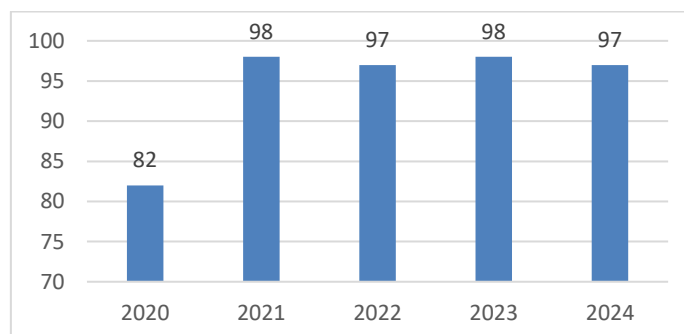
Come si evince nella tabella n° 9 la “media di ogni risposta” risulta alquanto soddisfacente superando il valore di 3 (3,7 media totale -linea tratteggiata) quindi un buon livello di soddisfazione da parte dell’utente.

COMPARAZIONE ANNO 2020, 2021, 2022, 2023 E 2024

AREA	2020	2021	2022	2023	2024
	%	%	%	%	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	76	96	96	95	91
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	84	99	98	99	99
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	88	99	98	99	99
AREA MEDICA	78	99	97	98	99



SODDISFAZIONE TOT.	2020	2021	2022	2023	2024
	%	%	%	%	%
	82	98	97	98	97,5



CUSTOMER SATISFACTION SUDDIVISA PER PIANO DI DEGENZA

AREA	DOMANDA	2° PIANO		3° PIANO		4° PIANO	
		NEG.	POS.	NEG.	POS.	NEG.	POS.
		%	%	%	%	%	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	Pulizia della stanza di degenza	1,8	98,2	0	100	6,6	93,4
	Pulizia dei bagni	1,8	98,2	0	100	5,3	94,7
	Qualità del servizio di ristorazione	8,9	91,1	11,9	88,1	25,0	75,0
	Temperatura dei pasti	5,4	94,6	10,6	89,4	23,7	76,3
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	Cortesìa e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione	1,8	98,2	1,5	98,5	1,3	98,7
	Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto	1,8	98,2	1,5	98,5	5,3	94,7
	Facilità nel reperire il personale Infermieristico	0	100	0	100	0	100
	Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura	1,8	98,2	0	100	2,7	97,3
	Cortesìa, disponibilità e chiarezza del Caposala	1,8	98,2	1,5	98,5	0	100
	Cortesìa e disponibilità del personale tecnico, Ausiliario OSS	1,8	98,2	0	100	0	100
	Rispetto da parte del personale Infermieristico per Sua persona (intimità e riservatezza)	1,8	98,2	0	100	2,7	97,3
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	Cortesìa e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le Sue esigenze	1,8	98,2	0	100	0	100
	Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo	1,8	98,2	0	100	1,3	98,7
	Trattamenti ricevuti	1,8	98,2	1,5	98,5	0	100
	Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione	1,8	98,2	0	100	1,3	98,7
	Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona	1,8	98,2	2,9	97,1	0	100
AREA MEDICA	Cortesìa e disponibilità del Medico ad ascoltare le Sue esigenze	1,8	98,2	0	100	2,7	97,3
	Frequenza delle visite mediche durante la degenza	5,4	94,6	1,5	98,5	1,3	98,7
	Facilità nel reperire il personale Medico	3,5	96,5	0	100	1,3	98,7
	Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento	3,5	96,5	0	100	1,3	98,7
	Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero. Durante il ricovero le informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti a cui veniva sottoposto/a, comprese le informazioni su rischi e benefici date a Lei o ai suoi familiari, sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?	5,3	94,7	0	100	1,3	98,7
	Chiarezza delle informazioni su diagnosi, terapia e su come comportarsi dopo la dimissione (uso di farmaci, alimentazione, attività fisica, visite di controllo, etc...)	3,5	96,5	0	100	1,4	98,6
	Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione. Al momento della dimissione ha ricevuto informazioni su come migliorare lo stile di vita e per promuovere la sua salute (alimentazione, movimento fisico, fumo, ecc)?	3,6	96,4	0	100	0	100
	Rispetto da parte Medici per la Sua persona (intimità e riservatezza)	1,8	98,2	0	100	0	100



AREA	2° PIANO	3° PIANO	4° PIANO
	%	%	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	96	94	85
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	98	99	99
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	98	99	99
AREA MEDICA	96	100	99

SODDISFAZIONE TOT.	2° PIANO	3° PIANO	4° PIANO
	%	%	%
	97	98	95

	2° PIANO		3° PIANO		4° PIANO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<i>conosce lo specialista di reparto?</i>	96	4	94	6	90	10
<i>conosce il Suo medico di riferimento?</i>	93	7	96	4	99	1
<i>Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?</i>	100	0	100	0	100	0

CUSTOMER SATISFACTION DAY HOSPITAL

AREA	DOMANDA	D. H.	
		NEG.	POS.
		%	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	Pulizia della stanza di degenza	7,7	92,3
	Pulizia dei bagni	7,9	92,1
	Qualità del servizio di ristorazione	0	100
	Temperatura dei pasti	0	100
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	Cortesia e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione	0	100
	Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto	0	100
	Facilità nel reperire il personale Infermieristico	0	100
	Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura	0	100
	Cortesia, disponibilità e chiarezza del Caposala	0	100
	Cortesia e disponibilità del personale tecnico, Ausiliario OSS	0	100
	Rispetto da parte del personale Infermieristico per Sua persona (intimità e riservatezza)	0	100
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	Cortesia e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le Sue esigenze	2,3	97,7
	Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo	2,3	97,7
	Trattamenti ricevuti	2,3	97,7
	Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione	0	100
	Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona	2,4	97,6
AREA MEDICA	Cortesia e disponibilità del Medico ad ascoltare le Sue esigenze	0	100
	Frequenza delle visite mediche durante la degenza	0	100
	Facilità nel reperire il personale Medico	0	100
	Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento	2,3	97,7
	Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero Durante il ricovero le informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti a cui veniva sottoposto/a, comprese le informazioni su rischi e benefici date a Lei o ai suoi familiari, sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?	0	100
	Chiarezza delle informazioni su diagnosi, terapia e su come comportarsi dopo la dimissione (uso di farmaci, alimentazione, attività fisica, visite di controllo, etc...)	0	100
	Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione. Al momento della dimissione ha ricevuto informazioni su come migliorare lo stile di vita e per promuovere la sua salute (alimentazione, movimento fisico, fumo, ecc)?	0	100
	Rispetto da parte Medici per la Sua persona (intimità e riservatezza)	0	100

AREA	DH
	%
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	96
ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS.	99
ASSISTENZA FISIOTERAPISTA	98
AREA MEDICA	100

SODDISFAZIONE TOT.	DH
	%
	98

	DH	
	SI	NO
	%	%
<i>conosce lo specialista di reparto?</i>	95	5
<i>conosce il Suo medico di riferimento?</i>	95	5
<i>Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?</i>	100	0

OSSERVAZIONI E COMMENTI DA PARTE DEGLI UTENTI

N	Servizio interessato	Contenuto
1	3° piano	L'atmosfera generale determinata dal comportamento di tutto il personale è importata all'umanità e alla gentilezza cosa che aiuta molto il paziente a rilassarsi e a mantenere la serenità. L'assistenza viene svolta in modo ordinato ed efficiente e in 3 settimane non ho visto nessuno perdere la pazienza, anche in occasioni in cui io l'avrei persa. Grazie a tutti.
2	2° piano	Mi sono trovato benissimo con tutti.
3	2° piano	Ottimo Amalia e Alessio.
4	3° piano	Un elogio particolare a tutte le infermiere sempre pronte a correre anche se a volte sono chiamate per cose non importanti.
5	3° piano	Molto bravi e cortesi.
6	3° piano	Si può dire trattasi uno dei migliori poli in campo riabilitativo sito nel comune di Roma consigliato alla maggior parte dei degenti nonché dovrebbe essere la scelta più idonea per il proprio familiare.
7	3° piano	Personale molto professionale.
8	3° piano	I miei 32 giorni trascorsi qui sono stati sereni e vi ringrazio perché ognuno di voi ha contribuito a ciò.
9	4° piano	Grazie di cuore a tutti voi. Vi porterò per sempre nel cuore dal primo all'ultimo di voi siete speciali.
10	4° piano	Tutto lo staff medico e infermieristico l'ho trovato molto affabile e molto disponibile. Mi ritengo molto soddisfatto tanti auguri a tutti.
11	4° piano	È stata una esperienza, mi sento migliore.
12	4° piano	Ritengo la struttura intesa come lavoro medico infermieristico e fisioterapico veramente al top gentilezza cortesia e assistenza sono tenuti in massima attenzione.
13	4° piano	Bravissimi, professionali, gentilezza meritano il mio rispetto e la mia gratitudine di avermi assistita nel migliore dei modi. Grazie a tutti staff infermieristico medici e fisioterapisti e ossi.
14	Day Hospital	Ho molto apprezzato la competenza e la sollecitudine dei fisioterapisti.
15	Day Hospital	Molto soddisfatto del servizio e dell'assistenza ricevuta da parte di tutto lo staff del policlinico. Grazie.
16	2 piano	Un plauso per fisioterapista Amedeo Franco.
17	Day Hospital	È un bellissimo ambiente e la fisioterapista è all'altezza della situazione il mio giudizio è attimo.
18	3° piano	Personale infermieristico, OSS, medico e fisioterapisti al di sopra delle aspettative.
19	3° piano	Ottimo trattamento personale molto umano e disponibile.
20	3° piano	Infermieri, fisioterapista, OSS che meritano per la gentilezza bravura simpatia. Rita, Loredana, Verusca, Alessandra, Gabriele, Antonella, Andrea, Cinzia, Amedeo, Matteo, Tiziana, Laura, Jessica, Marina Rita e Jarod
21	2° piano	Un grande ringraziamento va anche ai tirocinanti sempre pronti ad ascoltare.
22	2° piano	Ho trovato tutte belle persone gentili competenti e preparate.
23	Day Hospital	Struttura ottima sia in DH che nel ricovero sono rimasto molto soddisfatto.

24	3° piano	Tutto speciale cordialità assistenza pulizia
25	Non segnalato	Fisioterapisti bravissimi Chiara attenta e super professionale per la cura dei suoi pazienti. Attenta al fisico e alla psicologia delle persone a lei affidate
26	4° piano	Un riconoscimento anche a chi non e menzionato e cioè la logopedista e la sociologa.
27	4° piano	Sono molto soddisfatta e se avessi bisogno ritornerei molto volentieri in questo policlinico.
28	4° piano	Sono rimasto molto soddisfatto per tutto anche perché ne avevo sentito parlar bene ma ho toccato con mano e veramente bravi.
29	3° piano	Soddisfatta anche perché non ero a conoscenza di questa struttura. Fisioterapisti in gamba e atmosfera buona.
30	Day Hospital	Grazie di cuore veramente a tutti super soddisfatta in tutto e per tutto risultati extra soddisfacenti.
31	3° piano	Dopo esperienza personale è da consigliare a tutti coloro che subiscono un intervento di protesi di eseguire riabilitazione in una struttura come il Policlinico Italia.
32	3° piano	Questo ricovero è stato come una lunga vacanza.
33	3° piano	Mi sono trovato molto bene e soddisfatta dell'assistenza ricevuta della preparazione personale.
34	4° piano	È un centro garantito e lo garantisco a tutti complimenti a tutti compresi.
35	3° piano	Disponibilità da parte il personale tutto ad iniziare dalle caposala buono il vitto meno le minestrine serali. Ottima la pulizia del reparto che viene effettuata più volte durante la giornata. Utilissima la carta dell'accoglienza, guida ai servizi. I fisioterapisti sono persone professionalmente preparate ed umanamente sensibilissime.
36	Day Hospital	Ringrazio tutti i fisioterapisti in particolare Marco G. per la pazienza che mi ha dimostrato la bravura e comunque tutti bravi
37	Day Hospital	Estremamente grata alla mia fisioterapista Chiara per la sua preparazione eccellente e la sua empatia con noi e alla sua tirocinante Natalia ambiente sereno.
38	Day Hospital	Resto soddisfatto della fisioterapista Chiara M. mi dispiace andare via.
39	Day Hospital	Sono stata seguita dalla Dottoressa Micaela per la logopedia con ottimi risultati.
40	Day Hospital	Personale infermieristico e medico specializzato attento e pronto ad ogni esigenza.
41	4° piano	Sono stata molto soddisfatta da tutto il personale. Anche dei fisioterapisti un abbraccio a tutti.
42	4° piano	Nulla da eccepire per quanto riguarda qualità efficienza e cure mediche. Si potrebbe migliorare forse qualcosa nell'ambito dell'alimentazione.
43	4° piano	Sono stata coccolata dal personale tutto dottoresse meravigliose competenti in tutto.
44	3° piano	Personale molto soddisfacente molto legato tra loro.
45	Day Hospital	Terapisti eccellenti e professionali accorti a tutto.
46	3° piano	È già la seconda volta che vengo ricoverato in questa struttura sono soddisfattissimo.
47	3° piano	Personale perfetto ed efficiente menù ottimo.
48	2° piano	Devo ringraziare tutto il personale Infermieristico, OSS e tirocinanti per la loro professionalità e gentilezza. Un plauso particolare va alla caposala Silvia elemento di spicco del Policlinico Italia. I fisioterapisti del 2° piano figure professionali capaci e disponibili. Grazie a questo insieme di figure tutte professionali il Policlinico Italia acquisisce sempre prestigio.
49	2° piano	Fisioterapisti molto bravi.

50	Non segnalato	Reparto di fisioterapia eccellente e fisioterapisti professionali e ottime relazioni umane. Personale sempre presente.
51	2° piano	Una menzione di merito la debbo riservare per l'OSS Valentina C. per la sua abnegazione presenza e cortesia nonché professionalità.
52	Day Hospital	Gentili e preparati professionalmente. Il fisioterapista Marco e l'infermiera Nadia compreso tutto il personale di reparto.
53	3° piano	Grazie per la gentilezza e competenza di tutti.
54	Day Hospital	Un plauso a tutto il personale del percorso riabilitativo. Al 4 piano e al Day Hospital.
55	Day Hospital	Andato tutto bene grazie per assistenza e complimenti per la professionalità.
56	Day Hospital	Ho trovato piena concretizzazione dei principi fondamentali cui si ispira il Policlinico Italia dal momento del primo contatto con la Direzione Sanitaria al momento della dimissione. Gentilezza accoglienza e cure efficaci mi hanno aiutato ad affrontare il percorso riabilitativo con fiducia. Un apprezzamento particolare all'infermiera Nadia ed al mio fisioterapista Marco G. che formalmente si sono presi cura di me. Grazie al Dott. Coco e a tutto il suo staff.

Le segnalazioni e i suggerimenti rilevati all'interno dei questionari sono stati recepiti e gestiti dal Sistema Gestione Qualità.



ANALISI DETTAGLIATA PER AREE TEMATICHE

1. Area Servizio Comfort e Alberghiero

Secondo piano:

- Pulizia della stanza e dei bagni: giudizi positivi al **98,2%**.
- Qualità del servizio di ristorazione: **91,1%** positivo, **8,9%** negativo.
- Temperatura dei pasti: **94,6%** positivo, **5,4%** negativo.

Considerazioni: Ottimi risultati, ma è necessario migliorare ulteriormente la ristorazione.

Terzo piano:

- Pulizia della stanza e dei bagni: giudizi positivi al **100%**.
- Qualità del servizio di ristorazione: **88,1%** positivo, **11,9%** negativo.
- Temperatura dei pasti: **89,4%** positivo, **10,6%** negativo.

Considerazioni: La pulizia è eccellente, ma la ristorazione richiede attenzione.

Quarto piano:

- Pulizia della stanza: **93,4%** positivo, **6,6%** negativo.
- Pulizia dei bagni: **94,7%** positivo, **5,3%** negativo.
- Qualità del servizio di ristorazione: **75%** positivo, **25%** negativo.
- Temperatura dei pasti: **76,3%** positivo, **23,7%** negativo.

Considerazioni: Criticità nella ristorazione. La pulizia è buona ma inferiore rispetto agli altri piani.

2. Area Assistenza Infermieristica e Altro Personale

- **Secondo piano:** Giudizi positivi tra il **98,2%** e il **100%** in tutti gli aspetti, incluse cortesia, reperibilità e chiarezza del personale.
- **Terzo piano:** Giudizi positivi tra il **98,5%** e il **100%**. Performance eccellenti.
- **Quarto piano:** Giudizi positivi tra il **94,7%** e il **100%**, con un leggero calo nella chiarezza delle informazioni sul percorso di cura (**97,3%**).

Considerazioni: Tutti i piani si distinguono per l'elevata qualità dell'assistenza, con piccole differenze al quarto piano.

3. Area Assistenza Fisioterapista

- **Secondo piano:** Giudizi positivi tra il **98,2%** e il **100%**.
- **Terzo piano:** Giudizi positivi tra il **97,1%** e il **100%**, con un **2,9%** di giudizi negativi sulla riservatezza.
- **Quarto piano:** Giudizi positivi tra il **98,7%** e il **100%**,

Considerazioni: Performance eccellenti su tutti i piani, con una piccola criticità al terzo piano legata alla riservatezza.

4. Area Assistenza Medica

- **Secondo piano:** Giudizi positivi tra il **94,6%** e il **98,2%**, con margini di miglioramento nella frequenza delle visite mediche (**94,6%** positivo).

- **Terzo piano:** Giudizi positivi tra il **98,5%** e il **100%**. Eccellenza in tutti gli aspetti.
- **Quarto piano:** Giudizi positivi tra il **97,3%** e il **100%**, con un lieve calo nella chiarezza delle informazioni post-dimissione (**98,6%**).

Considerazioni: L'assistenza medica è molto ben valutata in tutti i piani, con piccole aree di miglioramento al secondo e quarto piano.

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

- **Secondo piano:** Soddisfazione complessiva del **97%**. Risultati positivi in tutte le aree, con piccoli margini di miglioramento nella qualità e temperatura dei pasti e nella frequenza delle visite mediche.
- **Terzo piano:** Soddisfazione complessiva del **98%**, la più alta tra i piani. Eccellenza in tutte le aree, con giudizi positivi del **100%** in molti aspetti chiave, con piccoli margini di miglioramento nella qualità della ristorazione.
- **Quarto piano:** Soddisfazione complessiva del **95%**. Sebbene i risultati siano complessivamente buoni, emergono criticità nella ristorazione, nelle pulizie e nella chiarezza delle informazioni fornite.

La rilevazione del gradimento degli utenti è più che positiva, a testimonianza di un crescente impegno della Casa di Cura Policlinico Italia nello stare a fianco dei cittadini.

Oltre ai dati numerici, le osservazioni raccolte nei questionari offrono uno spaccato significativo sulla percezione della qualità assistenziale. Molti pazienti hanno evidenziato il clima accogliente e l'umanità del personale, elementi chiave che contribuiscono a un'esperienza di ricovero serena e rassicurante. Diversi utenti hanno espresso gratitudine per la cortesia e la professionalità dello staff infermieristico e fisioterapico, sottolineando l'importanza dell'ascolto attento e della disponibilità nel percorso riabilitativo.

In particolare, sono stati segnalati numerosi episodi di attenta e precisa valutazione, come la capacità del personale di mantenere la calma anche in situazioni complesse, il supporto umano ricevuto e il senso di fiducia instaurato con i professionisti sanitari. È emersa anche un'alta considerazione per il livello di competenza del personale sanitario e socio sanitario, con un apprezzamento particolare per la capacità di spiegare il percorso di cura in modo chiaro e comprensibile.

Nel complesso, il riscontro degli utenti conferma l'alto livello di gradimento dei servizi erogati, fornendo al contempo indicazioni preziose per il consolidamento delle buone pratiche e per il miglioramento continuo della qualità assistenziale.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL 2025**1. Ristorazione:**

- Migliorare la qualità e la temperatura dei pasti.

2. Pulizia:

- Incrementare i controlli della pulizia.

3. Formazione del personale:

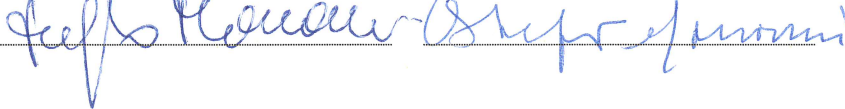
- Sensibilizzare il personale sulla riservatezza.
- Migliorare la chiarezza delle informazioni post-dimissione.

4. Standardizzazione:

- Effettuare un benchmarking con i piani che mostrano livelli di soddisfazione eccellenti per identificare e replicare le buone pratiche nei piani di degenza che necessitano di miglioramento.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

AVV. FILIPPO MONAMI

**IL RISK MANAGER**

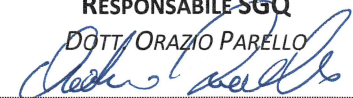
DOTT. STEFANO MONAMI

**IL DIRETTORE SANITARIO**

PROF. GIANFRANCO TARSITANI

**IL DIRIGENTE AREA INFERMIERISTICA /
RESPONSABILE SGQ**

DOTT. ORAZIO PARELLO



Roma, 29.01.2025