

CUSTOMER SATISFACTION

Recupero e Riabilitazione funzionale cod. 56

ANALISI ANNO 2023

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 2023.

L'universo degli utenti nell'anno 2023 è stato di 965 (*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

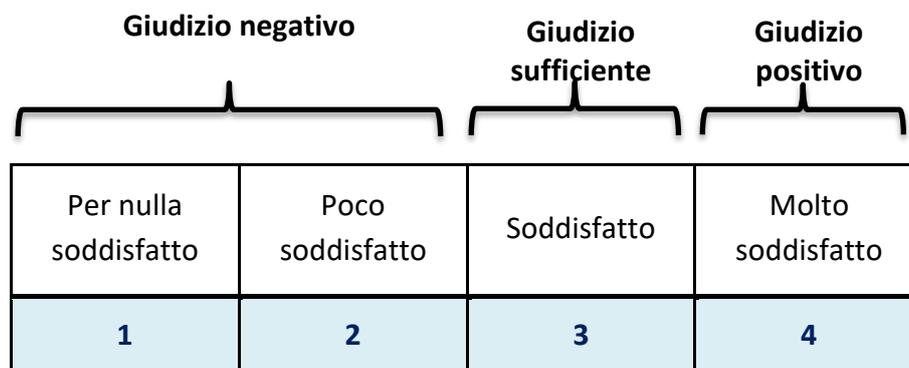
Per la raccolta dei dati è stato utilizzato uno strumento di supporto informatico di calcolo Excel di Microsoft. La struttura del questionario ha consentito la valutazione della qualità percepita del servizio nel suo complesso, delle diverse aree tematiche e dei singoli aspetti di ogni area tematica. 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° 434 | | |
|---------------|---------------------|------------|
| Sesso | Maschi | 32% |
| | Femmine | 59% |
| | N.R. | 9% |
| Età | 18-30 | 3% |
| | 31-50 | 5% |
| | 51-70 | 32% |
| | Oltre 70 | 56% |
| | N.R. | 6% |
| Scolarità | Nessuno | 1% |
| | Scuola dell'obbligo | 23% |
| | Scuola superiore | 40% |
| | Laurea | 22% |
| | N.R. | 14% |

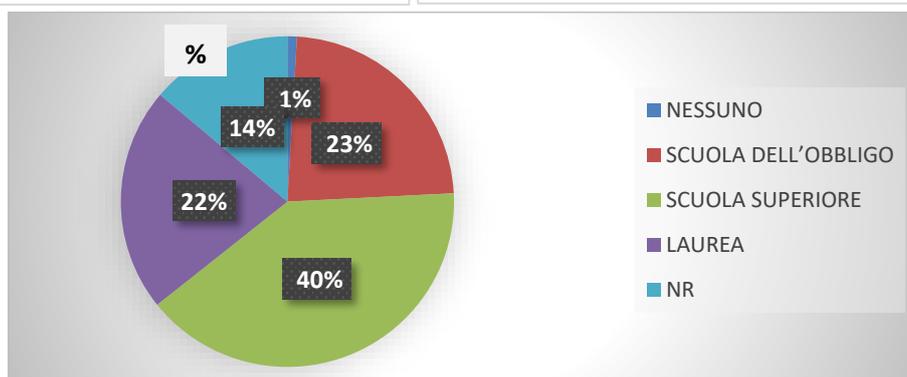
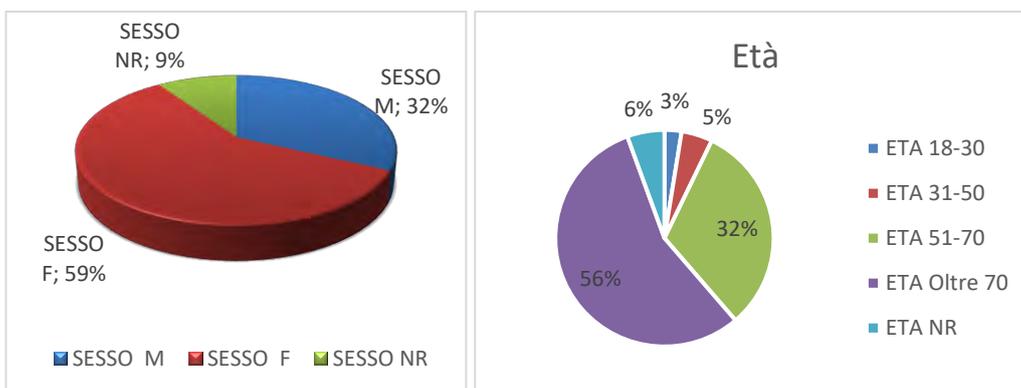
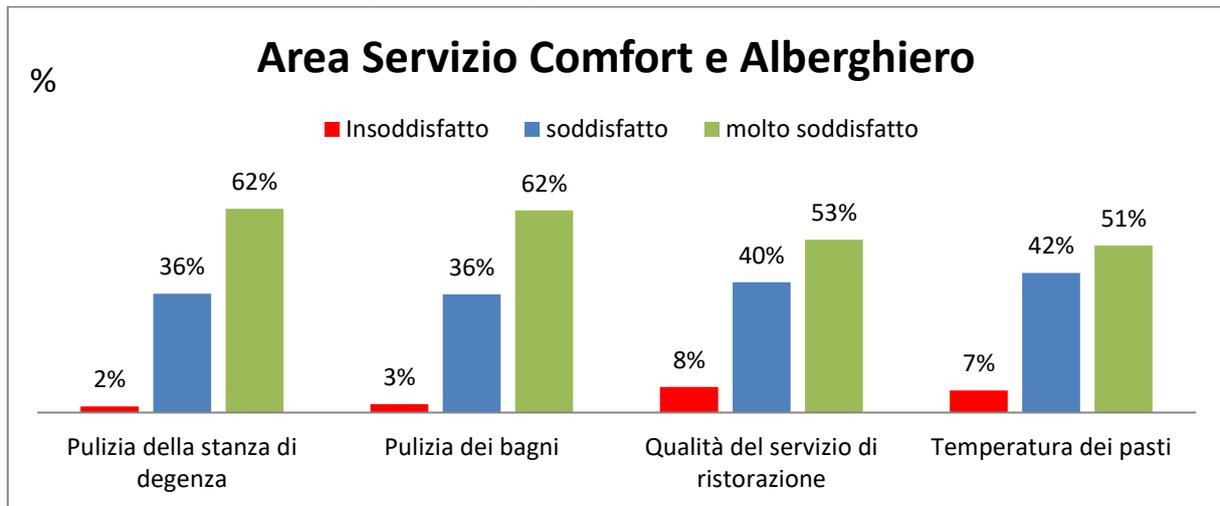
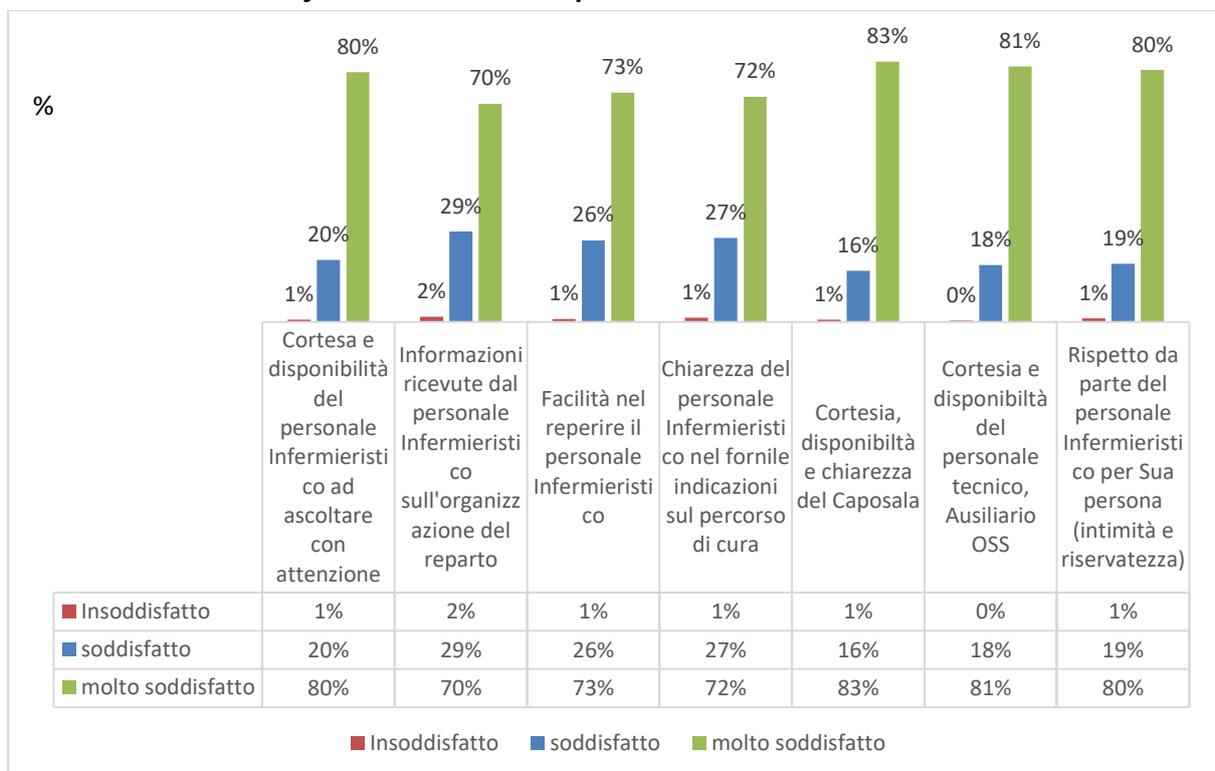
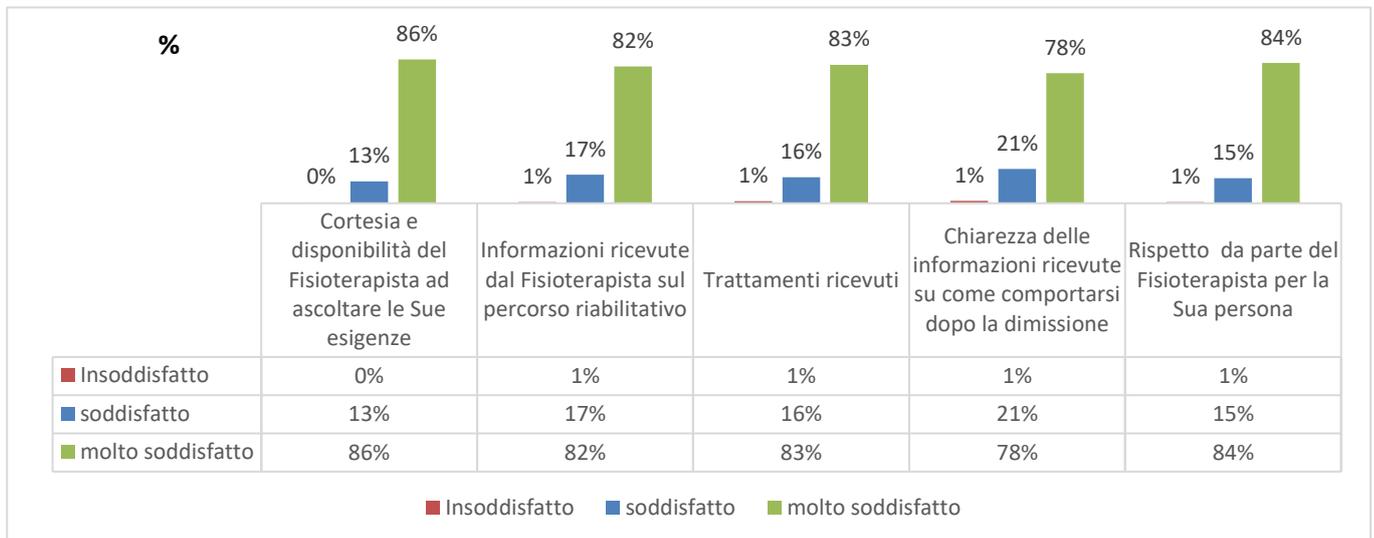


Tabella n° 2. Area servizio comfort e alberghiero


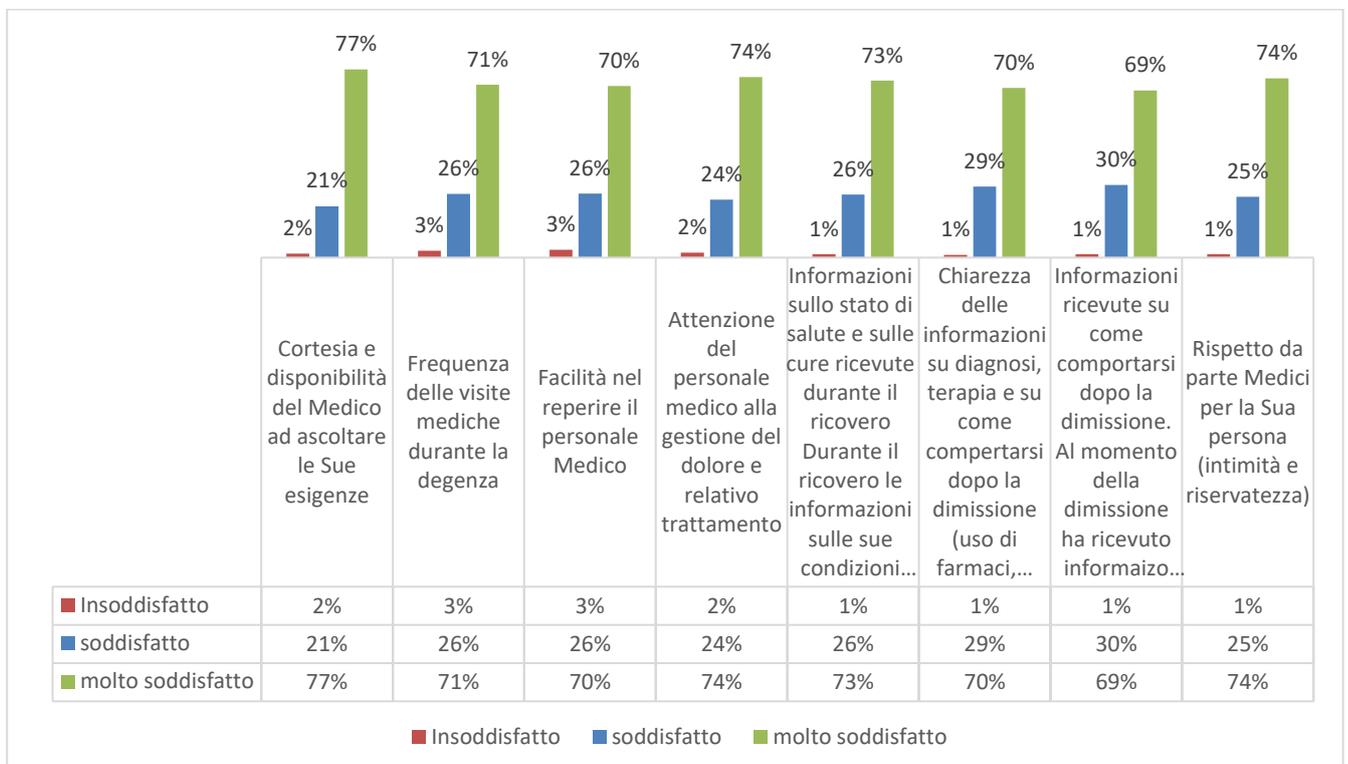
Nell' area "Servizio comfort e alberghiero" in tutti gli aspetti la percentuale della soddisfazione supera il 90% degli utenti. La percentuale massima dei giudizi negativi è dell'8% per quanto riguarda la "Qualità del servizio di ristorazione", del 7% per la "Temperatura dei pasti", del 3% per la "Pulizia dei bagni" e il 2% riguarda la "pulizia della stanza di degenza e 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 bassa, un giudizio negativo su tutti gli aspetti rispettivamente 3%, 2% e 1% ...

Nella domanda se si conosceva lo specialista e il medico di reparto l'88% ha risposto che conosce lo specialista e il 12% che non lo conosce, e l'92% conosce il medico di riferimento e l'8% non conosce il medico di riferimento; le percentuali 12% e 8% 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

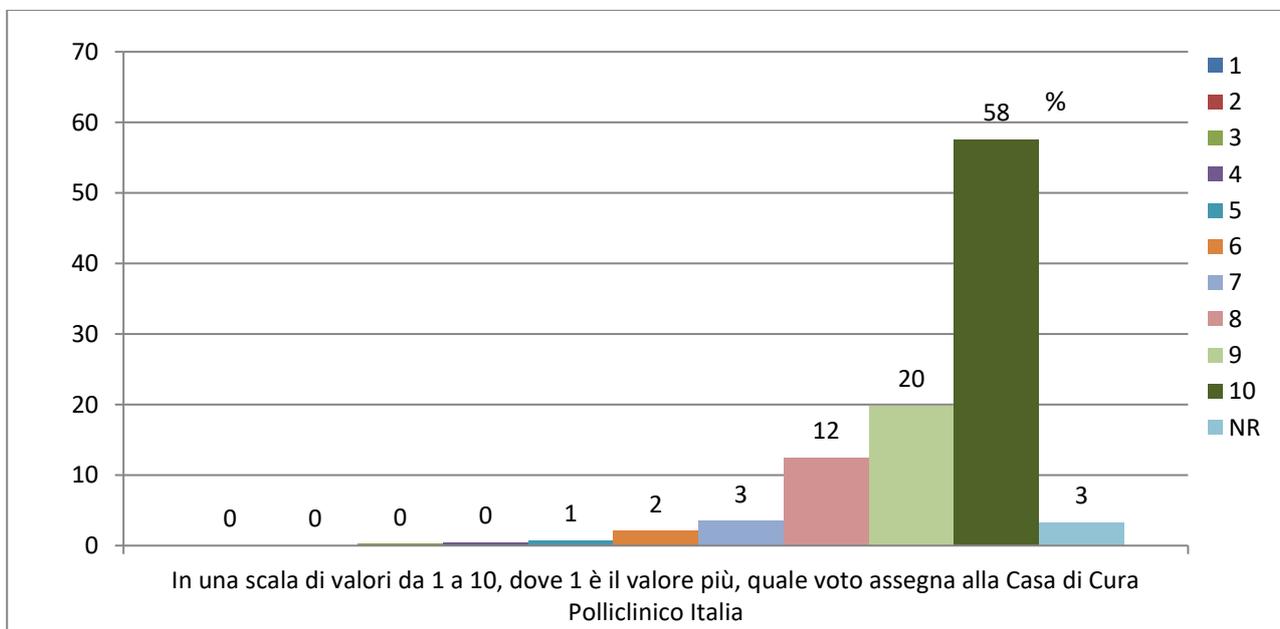
| | SI | NO |
|--|-----------|-----------|
| conosce lo specialista di reparto? | 88% | 12% |
| conosce il Suo medico di riferimento? | 92% | 8% |

Tabella n° 7

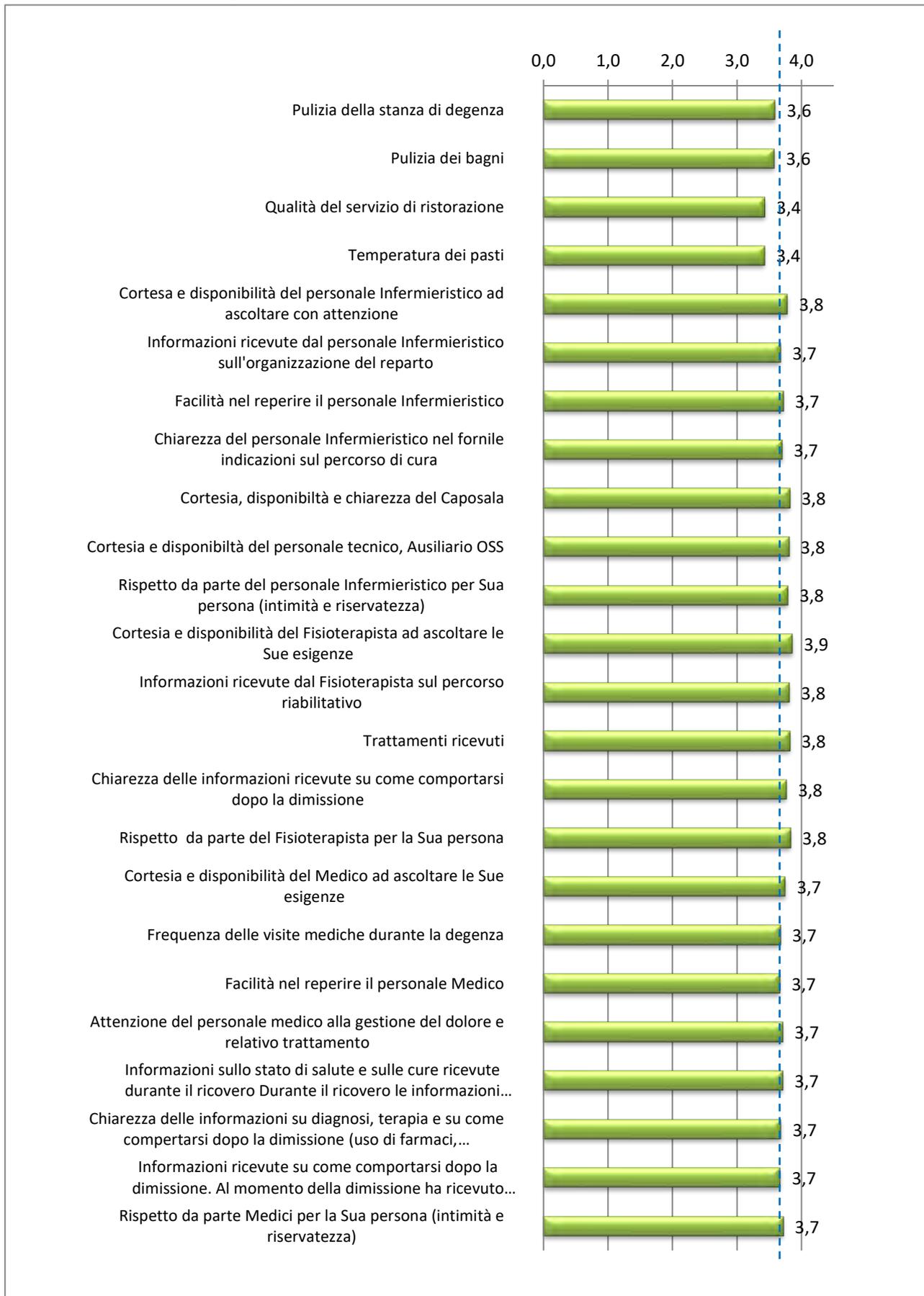
| <i>Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?</i> | SI | NO |
|---|-----------|-----------|
| | 98% | 2% |

Nella tabella n° 7 i pazienti alla domanda che se qualora ne avessero bisogno tornerebbero a ricoverarsi in questa struttura il 98% dei pazienti ritornerebbe, invece l'2% hanno risposto che non tornerebbero in questa struttura.

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.

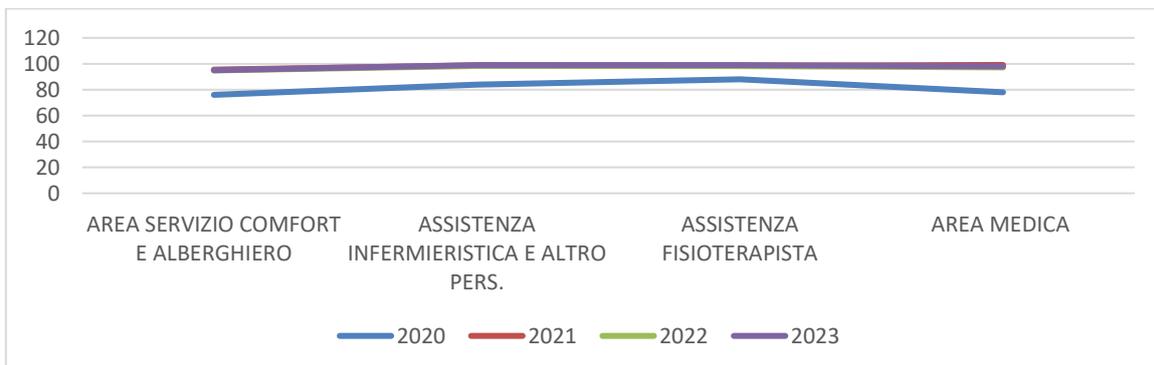
Tabella n° 9. Media di ogni risposta


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.

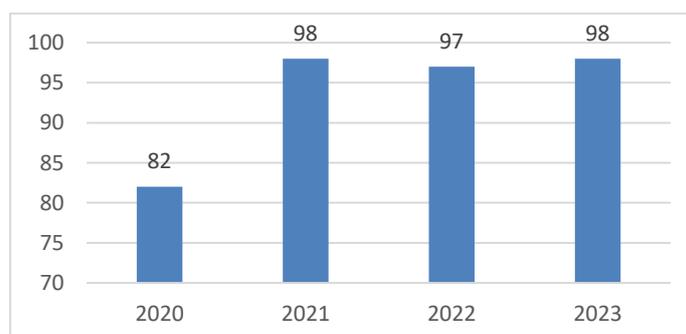
Come si evince nella tabella n° 9 la “media di ogni risposta” risulta alquanto soddisfacente superando il valore di 3 (3,7 media totale -linea tratteggiata) quindi un buon livello di soddisfazione da parte dell’utente.

COMPARAZIONE ANNO 2020, 2021, 2022 E ANNO 2023

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



| SODDISFAZIONE TOT. | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------|------|------|------|------|
| | % | % | % | % |
| | 82 | 98 | 97 | 98 |



CUSTOMER SATISFACTION SUDDIVISA PER PIANO DI DEGENZA

| AREA | DOMANDA | 2° PIANO | | 3° PIANO | | 4° PIANO | | D. H. | |
|--|---|----------|------|----------|------|----------|------|-------|------|
| | | NEG. | POS. | NEG. | POS. | NEG. | POS. | NEG. | POS. |
| | | % | % | % | % | % | % | % | % |
| AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO | Pulizia della stanza di degenza | 2 | 98 | 0 | 100 | 4 | 96 | 2 | 98 |
| | Pulizia dei bagni | 2 | 98 | 0 | 100 | 5 | 95 | 3 | 97 |
| | Qualità del servizio di ristorazione | 11 | 89 | 7 | 93 | 7 | 93 | 0 | 100 |
| | Temperatura dei pasti | 10 | 90 | 6 | 94 | 6 | 94 | 0 | 100 |
| ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS. | Cortesìa e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione | 0 | 100 | 0 | 100 | 2 | 98 | 0 | 100 |
| | Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto | 2 | 98 | 0 | 100 | 3 | 97 | 0 | 100 |
| | Facilità nel reperire il personale Infermieristico | 0 | 100 | 0 | 100 | 1 | 99 | 2 | 98 |
| | Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura | 1 | 99 | 1 | 99 | 2 | 98 | 0 | 100 |
| | Cortesìa, disponibilità e chiarezza del Caposala | 1 | 99 | 0 | 100 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| | Cortesìa e disponibilità del personale tecnico, Ausiliario OSS | 0 | 100 | 1 | 99 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| | Rispetto da parte del personale Infermieristico per Sua persona (intimità e riservatezza) | 0 | 100 | 1 | 99 | 3 | 97 | 0 | 100 |
| ASSISTENZA FISIOTERAPISTA | Cortesìa e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le Sue esigenze | 1 | 99 | 0 | 100 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| | Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo | 0 | 100 | 2 | 98 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | Trattamenti ricevuti | 1 | 99 | 3 | 98 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| | Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione | 2 | 98 | 1 | 99 | 3 | 97 | 0 | 100 |
| | Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona | 1 | 99 | 2 | 98 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| AREA MEDICA | Cortesìa e disponibilità del Medico ad ascoltare le Sue esigenze | 3 | 97 | 1 | 99 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| | Frequenza delle visite mediche durante la degenza | 5 | 95 | 2 | 98 | 1 | 99 | 2 | 98 |
| | Facilità nel reperire il personale Medico | 4 | 96 | 3 | 98 | 2 | 98 | 3 | 97 |
| | Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento | 3 | 97 | 2 | 98 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| | 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? | 1 | 99 | 2 | 98 | 1 | 99 | 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...) | 1 | 99 | 1 | 99 | 1 | 99 | 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)? | 2 | 98 | 1 | 99 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| | Rispetto da parte Medici per la Sua persona (intimità e riservatezza) | 1 | 99 | 3 | 98 | 0 | 100 | 0 | 100 |

| AREA | 2° PIANO | 3° PIANO | 4° PIANO | DH |
|--|----------|----------|----------|-----|
| | % | % | % | % |
| AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO | 94 | 97 | 95 | 99 |
| ASSISTENZA INFERMIERISTICA E ALTRO PERS. | 99 | 100 | 98 | 100 |
| ASSISTENZA FISIOTERAPISTA | 99 | 98 | 99 | 100 |
| AREA MEDICA | 97 | 98 | 99 | 99 |

| SODDISFAZIONE TOT. | 2° PIANO | 3° PIANO | 4° PIANO | DH |
|--------------------|----------|----------|----------|-----|
| | % | % | % | % |
| | 98 | 99 | 98 | 100 |

| | 2° PIANO | | 3° PIANO | | 4° PIANO | | DH | |
|--|----------|----|----------|----|----------|----|----|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| | % | % | % | % | % | % | % | % |
| <i>conosce lo specialista di reparto?</i> | 86 | 14 | 87 | 13 | 92 | 8 | 88 | 12 |
| <i>conosce il Suo medico di riferimento?</i> | 90 | 10 | 91 | 9 | 94 | 6 | 93 | 7 |

| | 2° PIANO | | 3° PIANO | | 4° PIANO | | DH | |
|---|----------|----|----------|----|----------|----|-----|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| | % | % | % | % | % | % | % | % |
| <i>Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?</i> | 97 | 3 | 98 | 2 | 97 | 3 | 100 | 0 |

OSSERVAZIONI E COMMENTI DA PARTE DEGLI UTENTI

| N | Servizio interessato | Contenuto |
|----------|-----------------------------|---|
| 1 | 4° piano RM | Complimenti alla Caposala, al Medico L. e alla Fisioterapista R., brave brave brave |
| 2 | 2° piano RM | Fin dal primo giorno mi sono trovata bene con tutti bell'accoglienza del Primario sempre presente con le mie esigenze. 110 e lode |
| 3 | 2° piano RM | Questo posto lo considero un piccolo Eden di umanità |
| 4 | 2° piano RM | Tutto il personale estremamente gentile disponibile e professionale grazie |
| 5 | 4° piano RM | Ringraziamenti per la Fisioterapista E., Caposala, tutti i Dottori e la brava Logopedista |
| 6 | Day Hospital | Ringrazio tutti, mi sono trovata benissimo persone gentilissime |
| 7 | Day Hospital | Soddisfazione generale, ringrazio il Fisioterapista M. C. che con dedizione professionalità mi ha reso autonoma, anche T. G. del terzo piano. Grazie anche a G. A. del DH. Un ringraziamento anche a M. la Logopedista |
| 8 | Day Hospital | Ambienti confortevoli che invitano a tutelare il rispetto dei luoghi. Competenza serietà e professionalità degli Operatori a tutti i livelli che garantiscono l'ottima fama di cui gode il Policlinico Italia. Una menzione va riconosciuta anche alla Logopedista che esercita la sua attività con professionalità |
| 9 | 2° piano RM | Ero rimasto colpito a vedere come il personale Infermieristico e personale tecnico Ausiliario e OSS si dedicano ai pazienti sul nostro piano. L'assistenza e professionalità del Fisioterapista sono eccezionali. Grazie di cuore |
| 10 | 2° piano RM | La ristorazione è stata ottima. Il mio Fisioterapista A. è stato meraviglioso sotto tutti i punti di vista |
| 11 | 2° piano RM | Lo staff gentilissimo e sempre disponibile. Fisioterapiste molto professionali e bravissime |
| 12 | 2° piano RM | Un ottimo servizio specialmente i Fisioterapisti molto attenti ai pazienti |
| 13 | | La realtà ha superato la fama |
| 14 | 4° piano RM | Ottimo servizio di vitto |
| 15 | 4° piano RM | Con me sono stati disponibili e comprensivi |
| 16 | | Non posso aggiungere altro se non la costante cortesia e disponibilità di tutto il personale e l'accoglienza col sorriso ad ogni richiesta del paziente |
| 17 | 3° piano RM | Vi ricorderò sempre con tanto affetto e vi ringrazio di cuore |
| 18 | 4° piano RM | Sono stata benissimo |
| 19 | 4° piano RM | Per il momento sono soddisfatta delle prestazioni e gentilezza del personale |
| 20 | Day Hospital | Complimenti vivissimi al personale per la gentilezza dimostrata durante tutta la degenza in particolare alla Infermiera N. e la Fisioterapista C. |
| 21 | Day Hospital | L'infermiera N. molto professionale gentile e disponibile. Il terapeuta M. è molto professionale gentile e disponibile |
| 22 | 2° piano RM | Fisioterapisti molto garbati e competenti |
| 23 | 3° piano RM | Ottimo lavoro di squadra di tutti |
| 24 | 3° piano RM | Mi sono trovato bene con il personale, gli Infermieri ecc. il mangiare 10 |
| 25 | 3° piano RM | Ottimo trattamento molta professionalità |
| 26 | 4° piano RM | Un sincero ringraziamento a tutto il personale Infermieristico per la disponibilità |

| | | |
|----|--------------|--|
| 27 | 3° piano RM | Complimenti al cuoco |
| 28 | 3° piano RM | Il personale è veramente gentile e premuroso |
| 29 | 4° piano RM | Si in caso di bisogno tornerei in questa struttura |
| 30 | 4° piano RM | Il minimo che posso dire è ringraziarvi sentitamente di avermi rimesso in forza. Il massimo è definirvi bravissimi, pazienti, convincenti, sempre disponibili ad aiutarmi e professionalmente impeccabili |
| 31 | 4° piano RM | Ringrazio tutto il personale per l'umanità e la disponibilità costante |
| 32 | 2° piano RM | Nulla da eccepire |
| 33 | 2° piano RM | Tutto positivo funzionale efficiente ben organizzato |
| 34 | Day Hospital | Un sentito ringraziamento a tutto il personale in particolare alla mia terapeuta G. |
| 35 | Day Hospital | Sono bravissimi tutti grazie di cuore |
| 36 | Day Hospital | Molto soddisfatto per il trattamento della dottoressa Logopedista |
| 37 | Day Hospital | Grazie a tutti in particolare le Fisioterapiste grazie la mia terapeuta C., C. e L. grazie anche a N. |
| 38 | Day Hospital | Trovato lo staff di G. e N. molto professionali e preparati. Anche l'assistente S. ha dimostrato serietà nel suo lavoro |
| 39 | Day Hospital | Personale molto qualificato e professionale gentilezza cordialità da parte di tutti |
| 40 | Day Hospital | Molto professionali gentili e bravi |
| 41 | Day Hospital | Fisioterapista C. è bravissima |
| 42 | Day Hospital | Ambiente accogliente rilassante dove la capacità professionale si associa a spiccate qualità umane |
| 43 | | Sono estremamente soddisfatta per il recupero ottenuto |
| 44 | 2° piano RM | Un grazie di cuore a tutto il personale Infermieristico tecnico Ausiliario e OSS per professionalità e gentilezza letti migliorabili |
| 45 | 4° piano RM | In un mondo che si destruttura velocemente in un clima generale di disgregamento insofferenza e paura sono capitata in un'oasi il 4 piano del Policlinico Italia. Qui ho trovato un team di persone gioiose premurose gentilissime affettuose appassionate del proprio lavoro di alto livello professionale e disponibili sempre ad aiutare in qualsiasi cosa. Trovare un luogo dove le persone trattano gli altri come loro stessi vorrebbero essere trattati equivale ad avere trovato non la speranza ma la certezza che l'anima del mondo che verrà esiste già. Queste persone meravigliose sono state di ispirazione per la mia vita. Con sincero affetto e riconoscenza vi ringrazio tanto |
| 46 | 4° piano RM | Mi sono trovato come in una grande famiglia |
| 47 | 4° piano RM | Sono rimasto soddisfatto di tutta la struttura del Policlinico Italia |
| 48 | 4° piano RM | Sono stata 40 giorni in questa meravigliosa struttura meglio di un albergo. Personale Infermieristico pronto ad ogni esigenza, Medici ottimi, spiegazioni ed assistenza ottima fisioterapia ottima io faccio un ringraziamento a tutto il personale Medico ed Infermieristico 100/100 M., D., S., T., e M. top, G., M., F., P., e M. fisioterapisti speciali Sono rimasto veramente soddisfatto della struttura del personale e tutto il resto elencato sopra e vi saluto e vi ringrazio |
| 49 | 2° piano RM | Personale efficiente e professionale Fisioterapista A. Top |
| 50 | 4° piano RM | Personale cortese in particolare M. Infermiere del 4 piano, che si è reso gentile e disponibile per ogni mia richiesta |
| 51 | 4° piano RM | Personale competente |
| 52 | 4° piano RM | Nella speranza di non avere più bisogno in caso di aver bisogno tornerei particolarmente |

| | | |
|----|--------------|---|
| 53 | 4° piano RM | Spero di non averne bisogno ma in caso di necessità ci ritornerei. Un plauso alla mia Fisioterapista R. che oltre brava professionista persona umana e paziente |
| 54 | 2° piano RM | È stata un'esperienza bellissima ma molto significativa ci sono piccole sfaccettature che potrebbero dare un servizio migliore ma ne è valsa la pena venire |
| 55 | 3° piano RM | Terapisti tutti bravi però mi ha fatto rilevare la capacità e l'amore per il lavoro della sig.ra C. che con dolcezza e pazienza faceva della terapia un vero sollievo per il suo modo di lavorare peccato che ho avuto il piacere di averla avuta poche volte |
| 56 | 4° piano RM | Il personale e l'assistenza eccellenti |
| 57 | Day Hospital | Fisioterapisti, Medici e Infermieri ottimi. G. e A. sono due professioniste molto efficienti |
| 58 | | I am satisfied for all the job they did to me...thanks a lot |
| 59 | Day Hospital | Sono stata 40 giorni per protesi anca e tutto al top. Oggi finisco 40 giorni al DH la mia Fisioterapista è G., professionale e competente. Un bel rapporto di amicizia, bella struttura. |
| 60 | 2° piano RM | Personale molto presente e attento alle necessità dei pazienti grazie di tutto |
| 61 | 4° piano RM | Il mio voto finale 10 medici per caposala 9 fisioterapisti 9 per ausiliari 8 per palestra 6 palestra 4 piano |
| 62 | 2° piano RM | Fisioterapisti veri professionisti bravissimi |
| 63 | 3° piano RM | In questo lungo periodo di riabilitazione motoria ho acquisito la capacità di ritornare a camminare con le mie gambe in completa autonomia e la voglia di vivere grazie di cuore di tutto |
| 64 | 4° piano RM | Il personale è accogliente comprensivo e molto preparato |
| 65 | Day Hospital | Ringrazio tutti quelli che stanno al 5° piano in particolare modo G. e M. sono i migliori |
| 66 | Day Hospital | Mi sono trovato molto bene la dottoressa G. è stata disponibile e la Fisioterapista grazie anche, con le loro capacità e pazienza mi hanno curato e ne sono molto felice |
| 67 | 3° piano RM | Reparto eccellente con trattamenti e tanta professionalità |
| 68 | 4° piano RM | Un periodo molto doloroso della mia vita ma porterò tutti nel mio cuore |
| 69 | 4° piano RM | Un grazie a tutti in particolare a C. G. che con la sua professionalità mi ha molto aiutato. Grazie alla Signora G. che ha avuto sempre una parola di conforto |
| 70 | 4° piano RM | Il periodo di degenza è stato piacevolissimo grazie alla professionalità disponibilità e cortesia di tutto il personale vi ringrazio |
| 71 | Day Hospital | Terapisti tutti competenti e accudenti medici presenti e attenti ai miei bisogni ottima riabilitazione |
| 72 | 4° piano RM | Tutti eccezionali |
| 73 | Day Hospital | Particolarmente soddisfatta del comportamento del personale medico e paramedico grazie di tutto |
| 74 | 3° piano RM | Molto soddisfatto del servizio siete stati tutti bravi e competenti |

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

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Il lavoro svolto ha permesso di indagare sulla dimensione della qualità percepita. Dai risultati emerge una buona partecipazione e compilazione dei questionari dagli utenti ricoverati provenienti dai reparti e dal Day Hospital.

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.

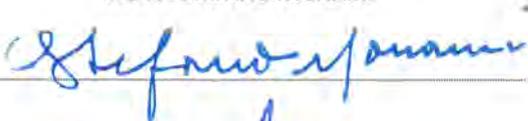
I risultati dell'analisi fanno emergere una buona soddisfazione da parte degli utenti nel giudicare i servizi, l'assistenza erogata, la corretta informazione sullo stato di salute, il percorso terapeutico e riabilitativo ad personam nonché sulla continuazione delle cure e promozione della salute al termine della degenza.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL 2024

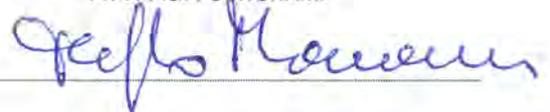
- *Mantenere una buona partecipazione degli utenti sulla compilazione dei questionari: il Coordinatore Infermieristico deve sensibilizzare l'utenza alla compilazione dei questionari somministrandolo il giorno prima della dimissione;*
- *mantenere una buona percentuale di soddisfazione in tutte le dimensioni indagate.*

IL RISK MANAGER

DOTT. STEFANO MONAMI

**L'AMMINISTRATORE DELEGATO**

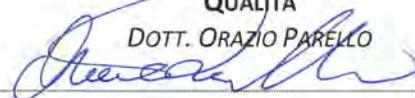
AVV. FILIPPO MONAMI

**IL DIRETTORE SANITARIO**

PROF. GIANFRANCO TARSITANI

**IL RESPONSABILE DEL SISTEMA GESTIONE****QUALITÀ**

DOTT. ORAZIO PARELLO



Roma, 17.01.2024