



RELAZIONE QUALITA'

-

CUSTOMER SATISFACTION 2024



Redatta a cura dell'Ufficio Comunicazione & Compliance

INDICE

La Qualità percepita - OPR	3
Raccolta dati Customer Satisfaction 2024	4
Customer Satisfaction – Servizi (Ambulatori e Diagnostica per immagini).....	4
Customer Satisfaction – Reparti di Degenza	9
Reclami 2024	16
Sintesi	17

La Qualità percepita - OPR

Il Sistema Qualità di Ospedali Privati Riuniti prevede precise procedure finalizzate a raccogliere ogni informazione dall'utenza per migliorare la qualità dei servizi offerti e garantire un servizio adeguato alle aspettative dei propri ospiti.

Per avere un chiaro ritorno sul punto di vista dei pazienti, periodicamente l'Ufficio Comunicazione & Compliance effettua rilevazioni sul loro livello di soddisfazione relativamente all'esperienza di ricovero o ambulatoriale attraverso la somministrazione di questionari di gradimento che pongono domande su tutto il percorso sanitario, dall'accesso alla dimissione.

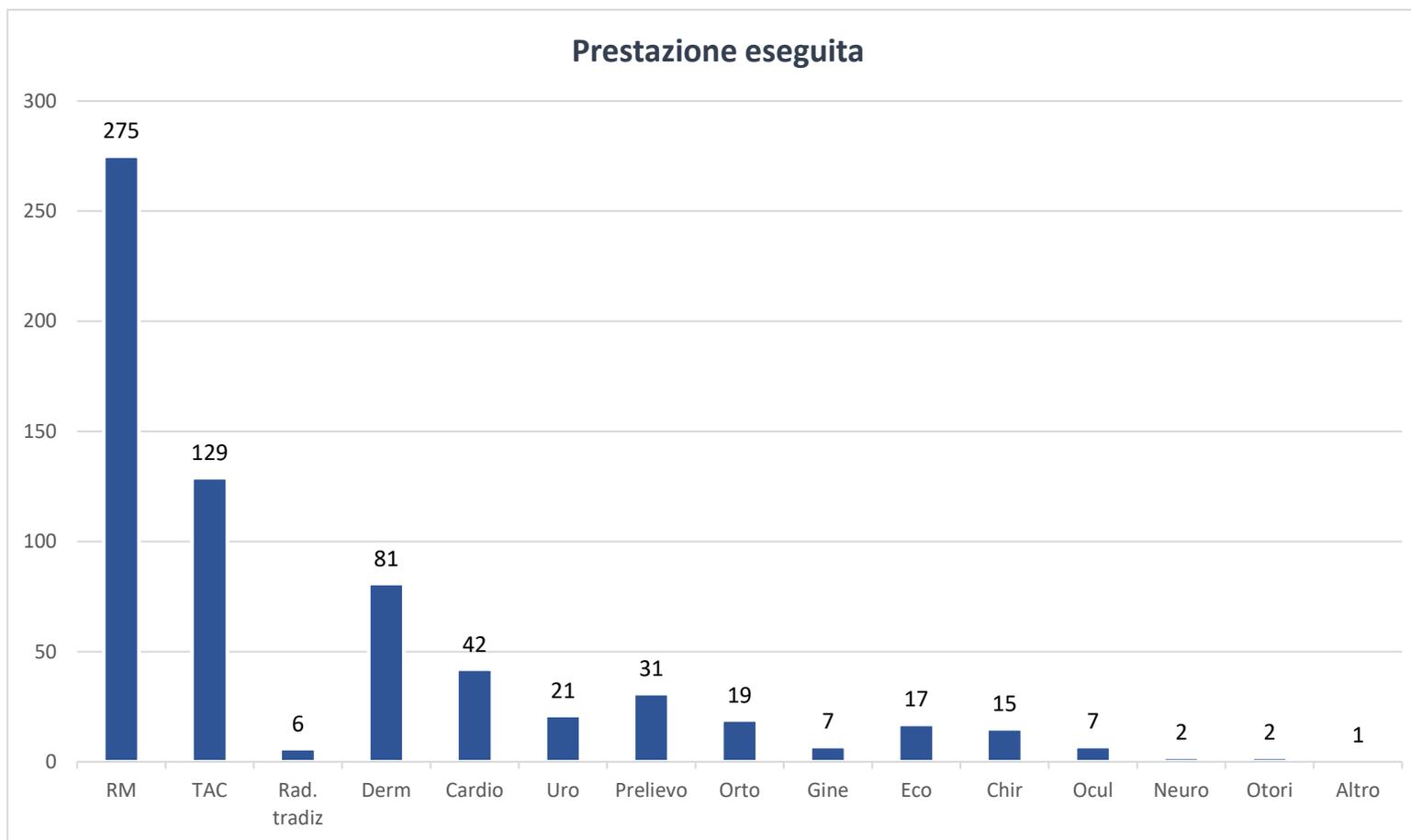
Inoltre, tutto il personale di OPR è tenuto a farsi carico della raccolta e gestione di ogni problema riscontrato dagli ospiti, sia quando questo è espresso a voce ai singoli operatori (in questo caso parliamo di segnalazione di disservizio) sia quando l'utente intende effettuare un atto più formale attivando la procedura di reclamo.

I reclami pervenuti vengono valutati e approfonditi tramite una istruttoria effettuata dal Direttore Sanitario insieme agli operatori interessati ai quali, nei casi più significativi, viene richiesta una relazione specifica per iscritto.

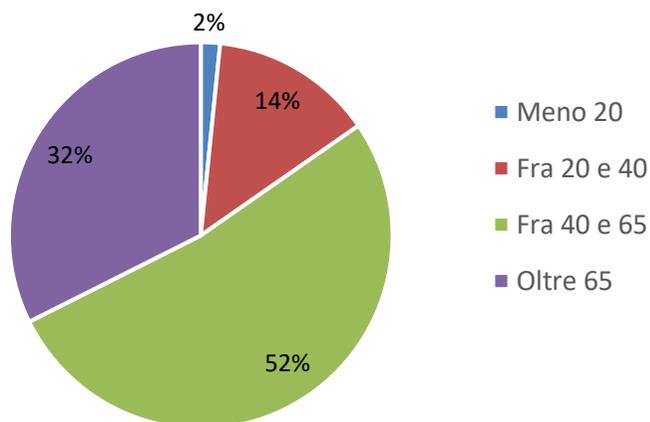
Di seguito i dati raccolti per l'anno 2024.

Raccolta dati Customer Satisfaction 2024

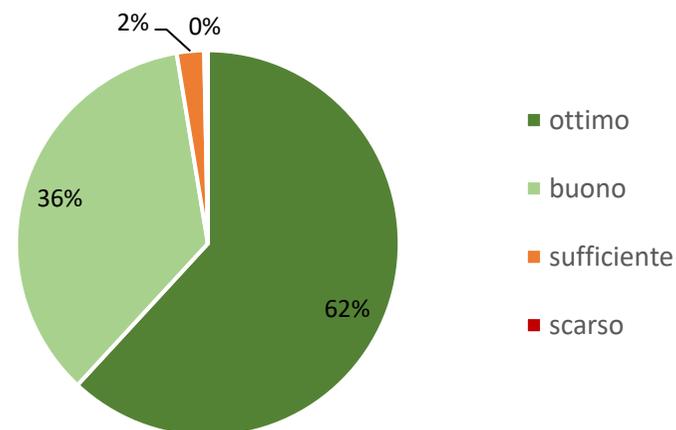
Customer Satisfaction – Servizi (Ambulatori e Diagnostica per immagini)



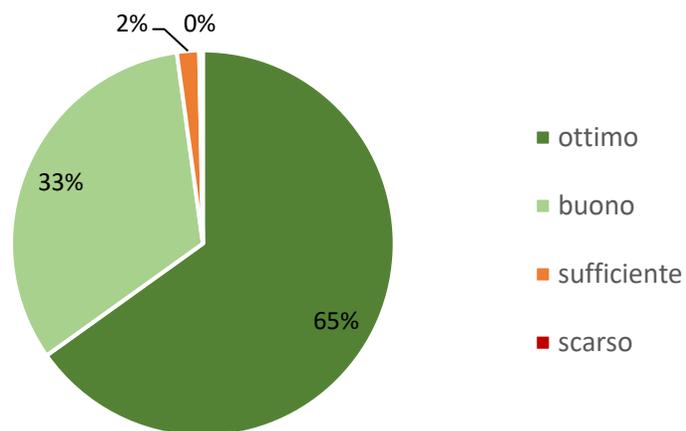
Fascia di età dei pazienti



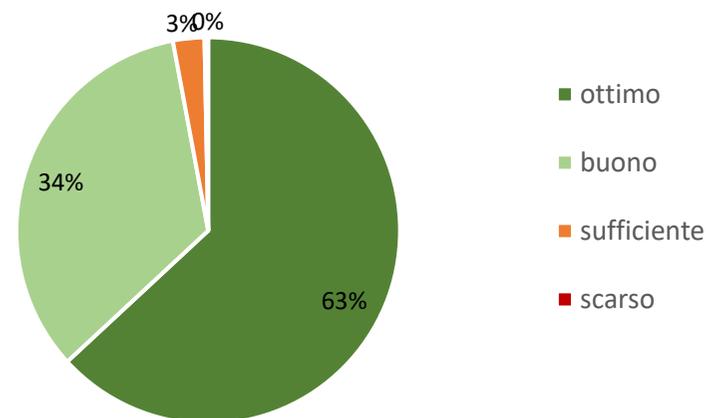
Personale front office: disponibilità all'ascolto



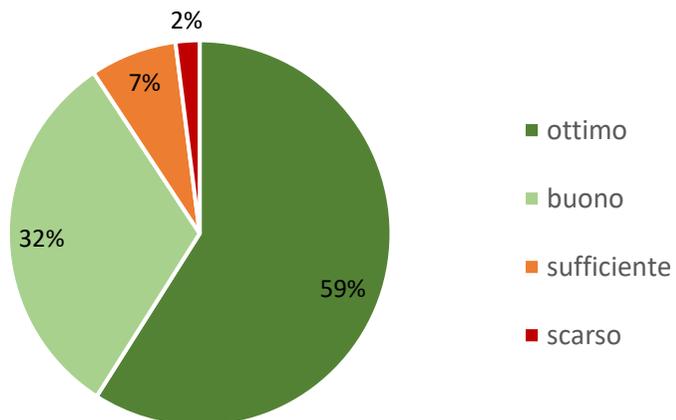
Personale front office: gentilezza e cortesia



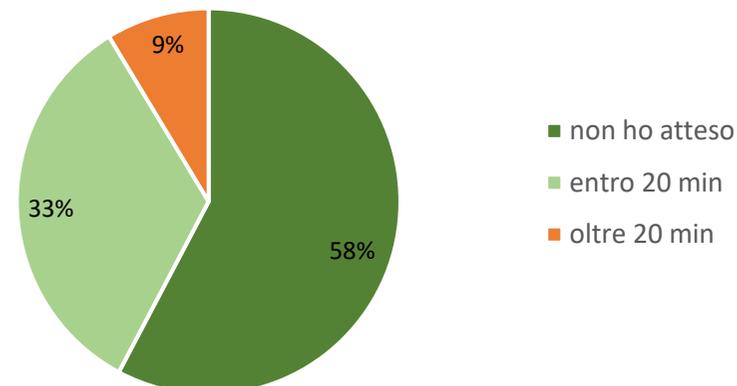
Personale front office: completezza e chiarezza delle informazioni



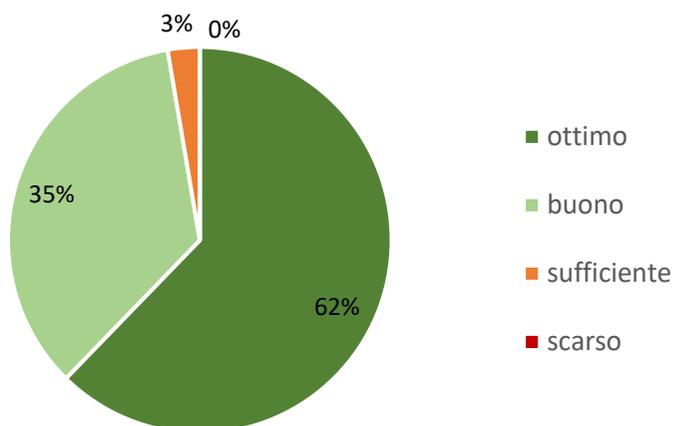
Puntualità dell'appuntamento



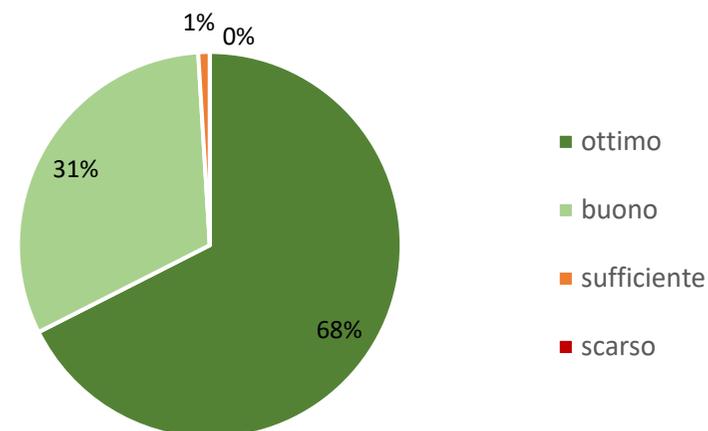
Tempi di attesa



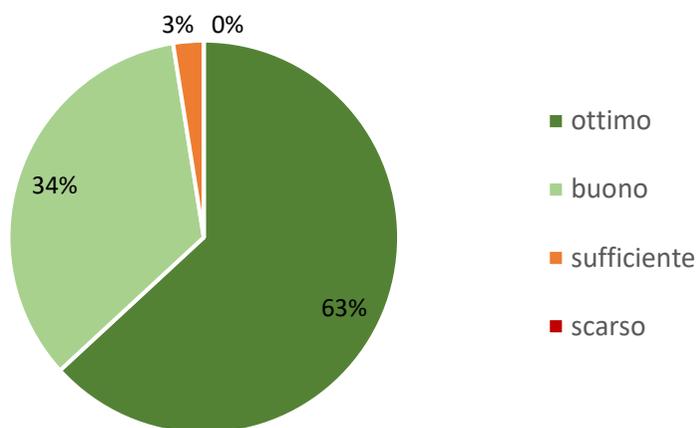
Personale medico: disponibilità all'ascolto



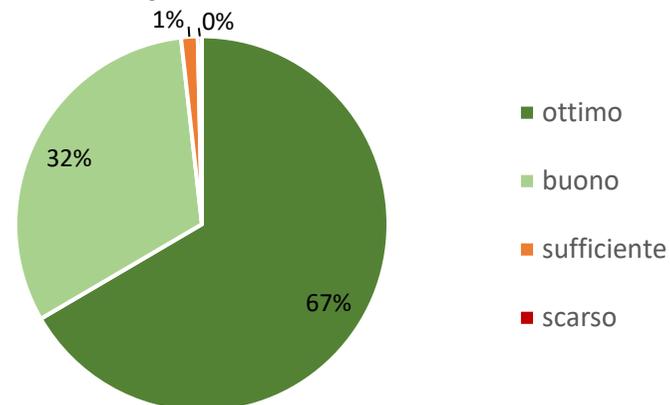
Personale medico: gentilezza e cortesia



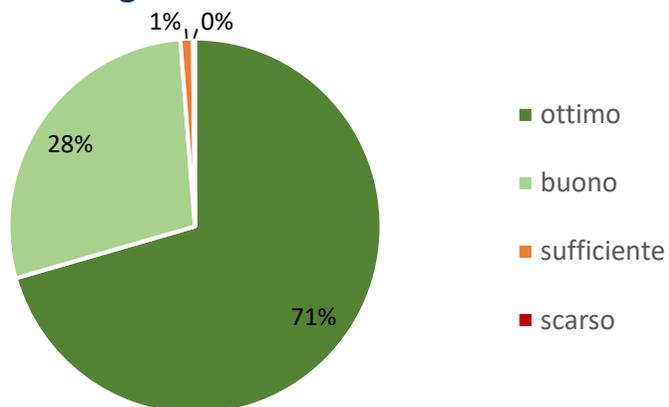
Personale medico: completezza e chiarezza delle informazioni



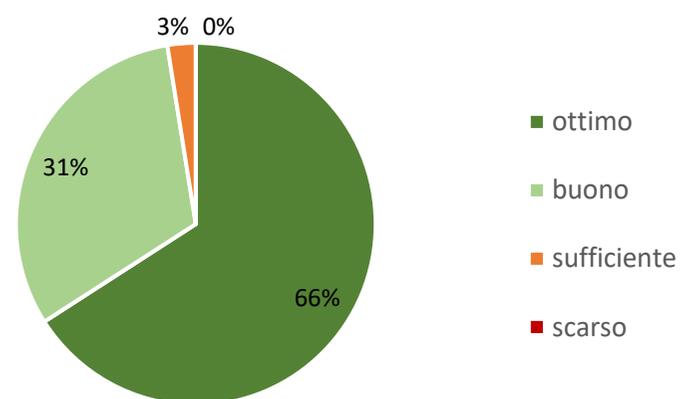
Personale infermieristico/tecnico di radiologia: disponibilità all'ascolto



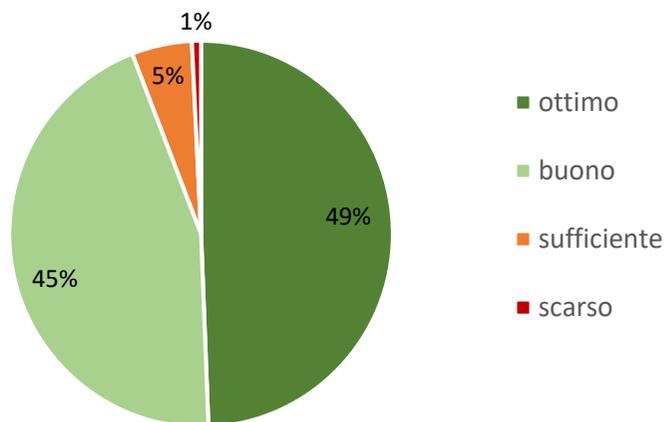
Personale infermieristico/tecnico di radiologia: gentilezza e cortesia



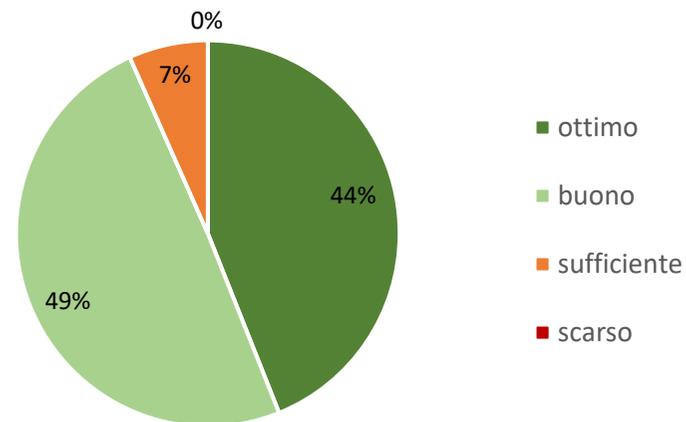
Personale infermieristico/tecnico di radiologia: completezza e chiarezza delle informazioni



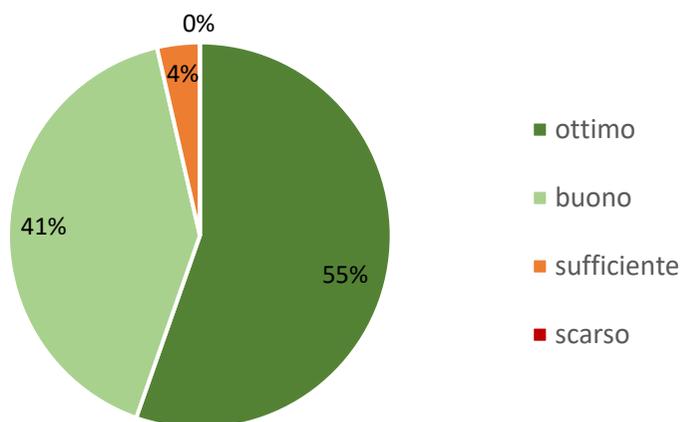
Pulizia ambiente



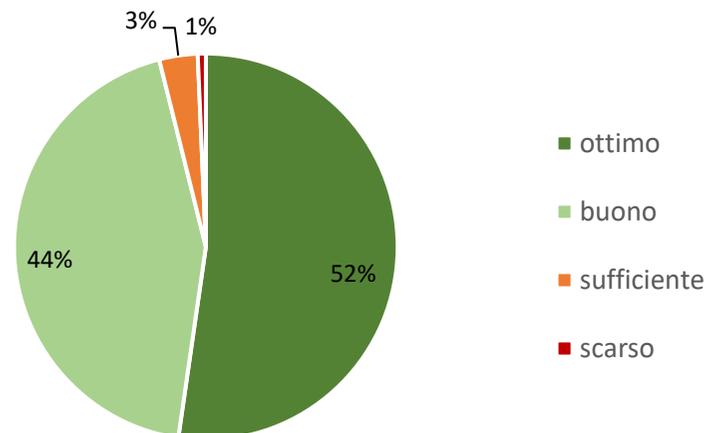
Comfort ambiente



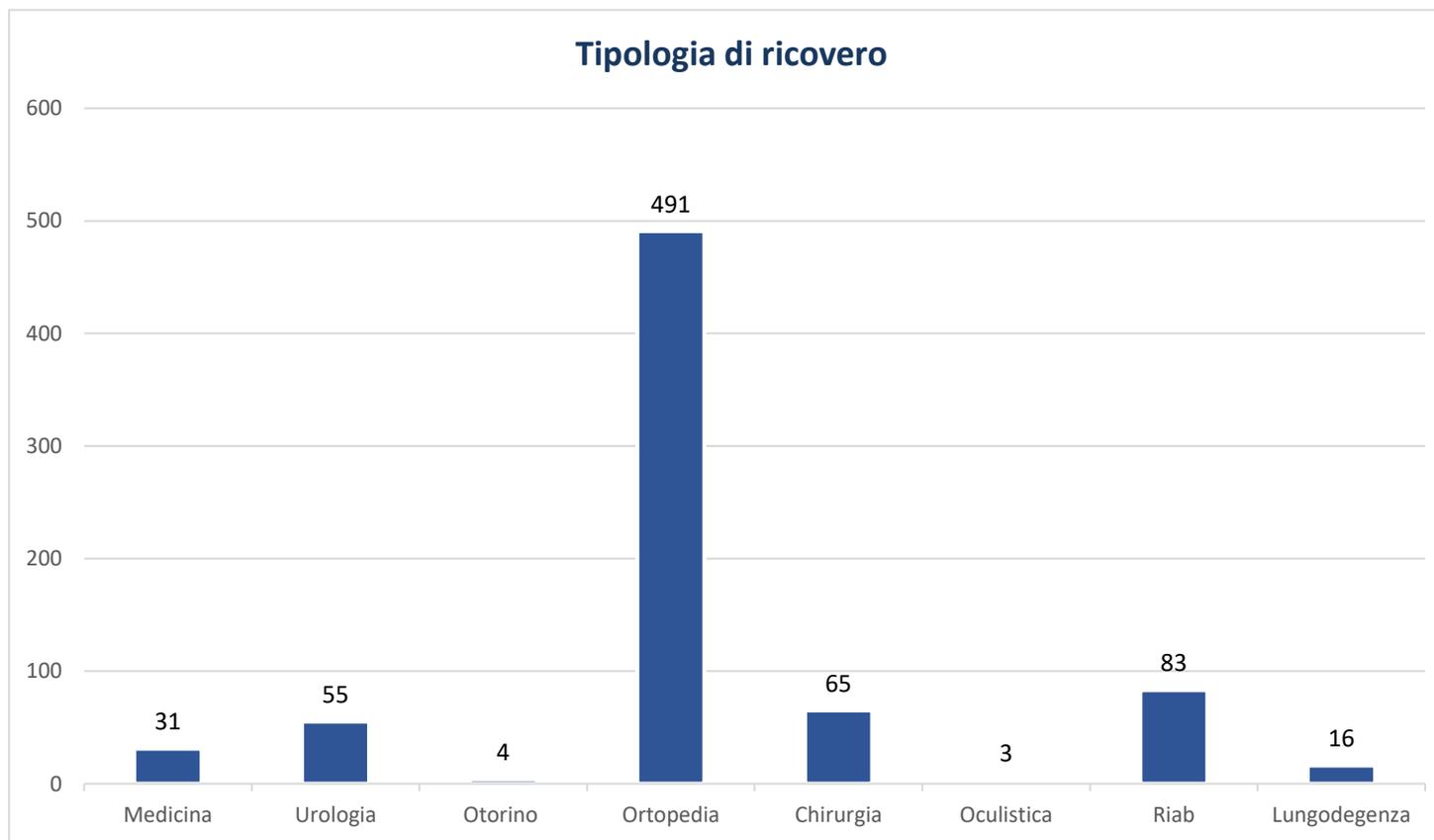
Privacy



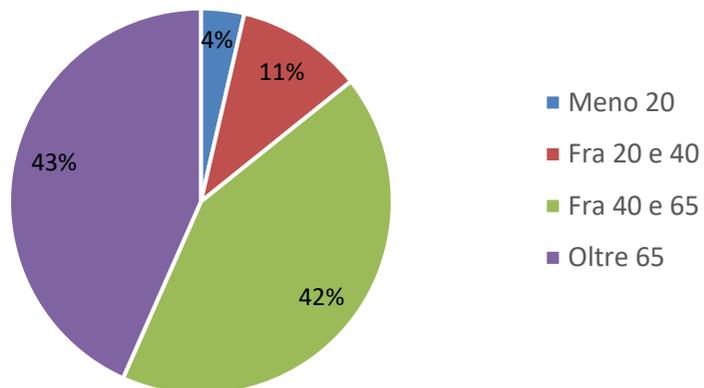
Tempi di consegna del referto



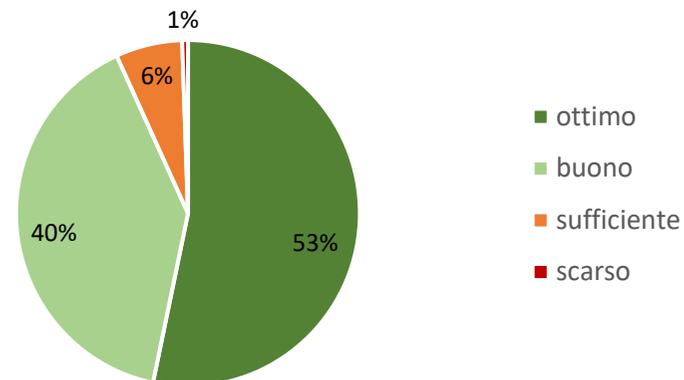
Customer Satisfaction – Reparti di Degenza



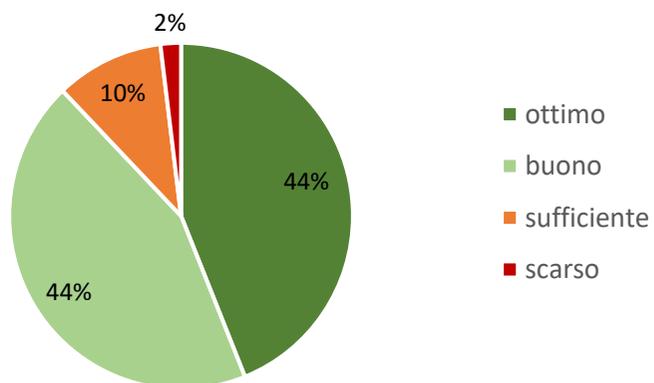
Fascia di età dei pazienti



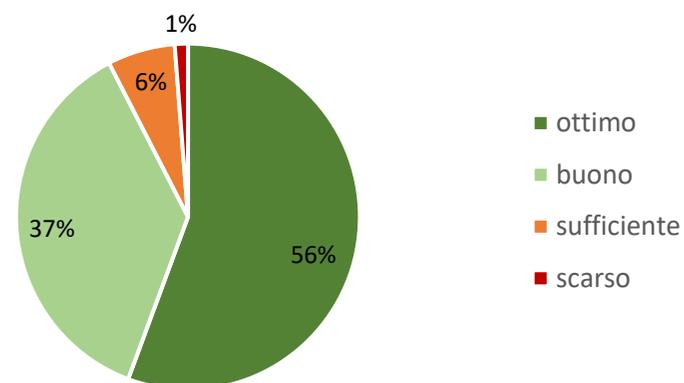
Accesso al ricovero: informazioni ricevute sulla modalità di ricovero



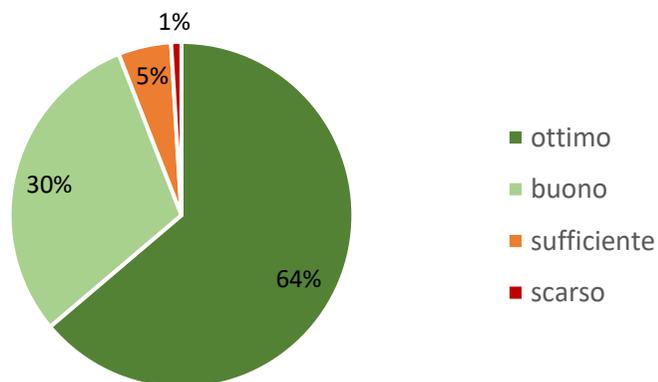
Accesso al ricovero: tempo atteso per le pratiche di accettazione amministrativa



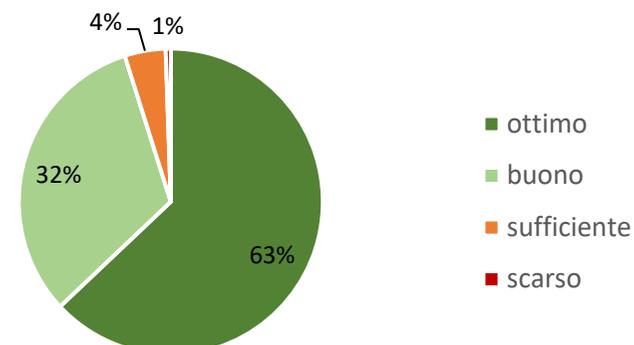
Accesso al ricovero: tempo atteso per la sistemazione al posto letto



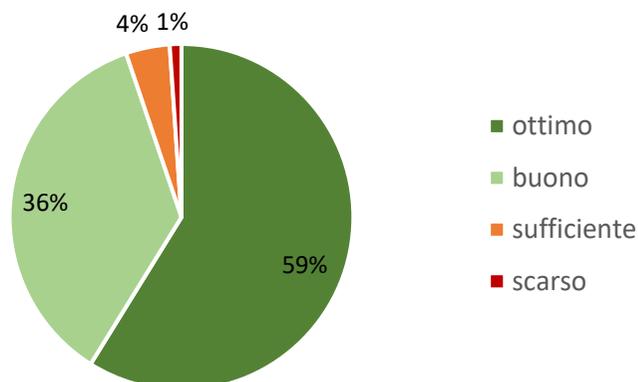
Accesso al ricovero: disponibilità e cortesia del personale amministrativo



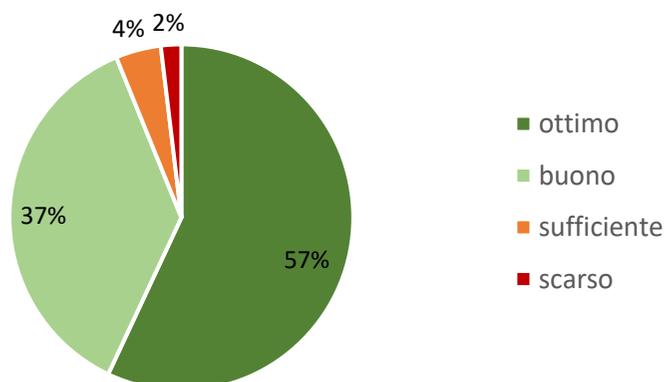
Assistenza medica: informazioni ricevute sullo stato di salute e sui trattamenti a cui si è stati sottoposti



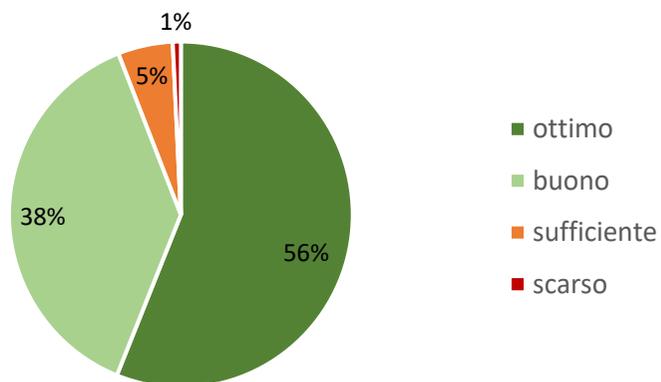
Assistenza medica: disponibilità all'ascolto delle richieste degli utenti



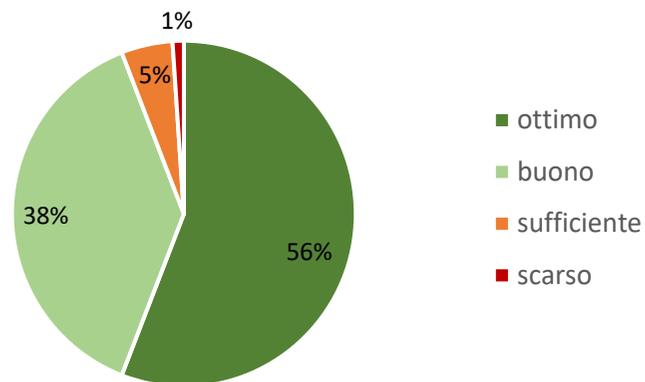
Assistenza medica: presenza e reperibilità a fronte delle necessità



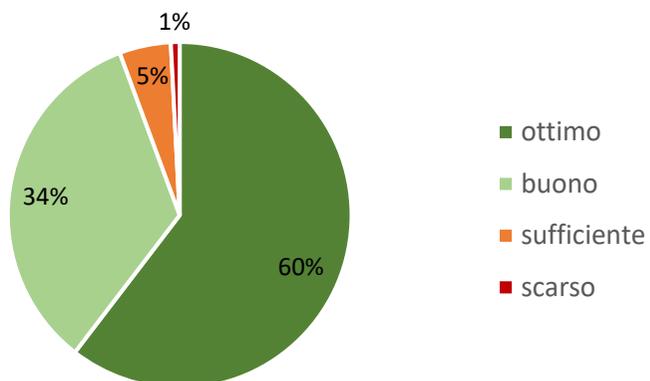
Assistenza medica: nel caso di dolore, informazioni ricevute sul trattamento



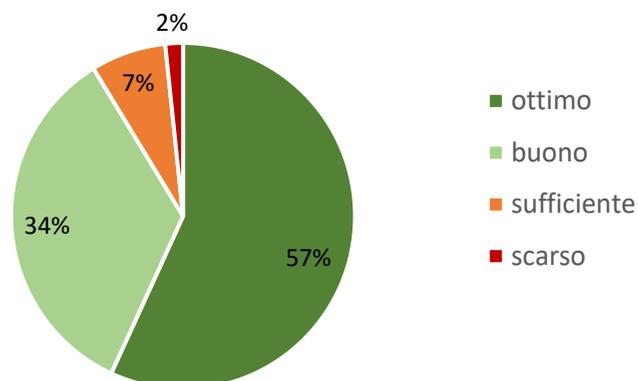
Assistenza medica: nel caso di dolore, giudizio espresso sul trattamento



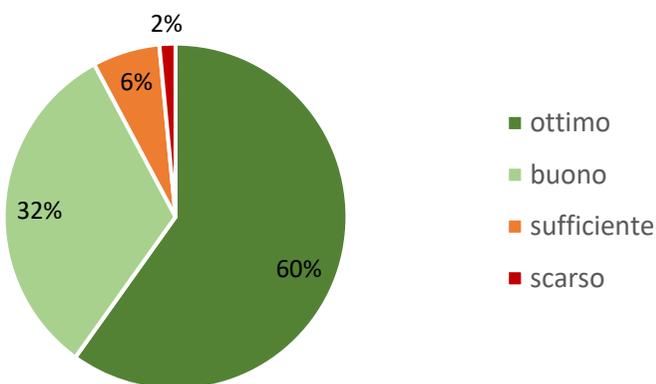
Assistenza non medica: informazioni ricevute dal personale infermieristico



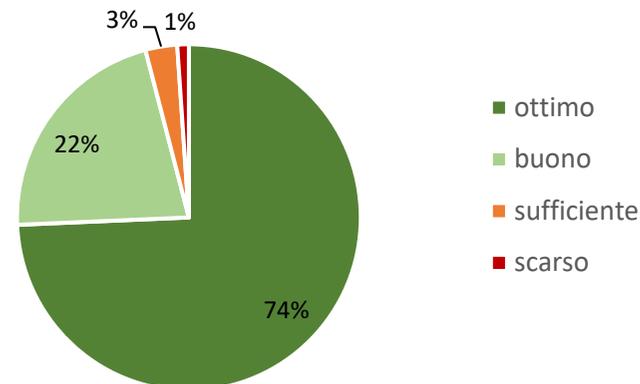
Assistenza non medica: cure igieniche ricevute dal personale addetto



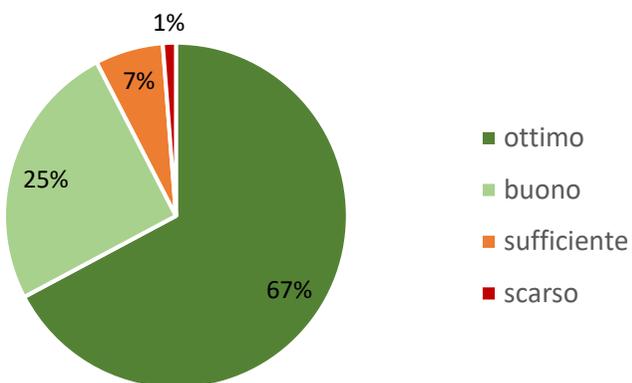
Assistenza non medica: presenza e reperibilità a fronte delle necessità



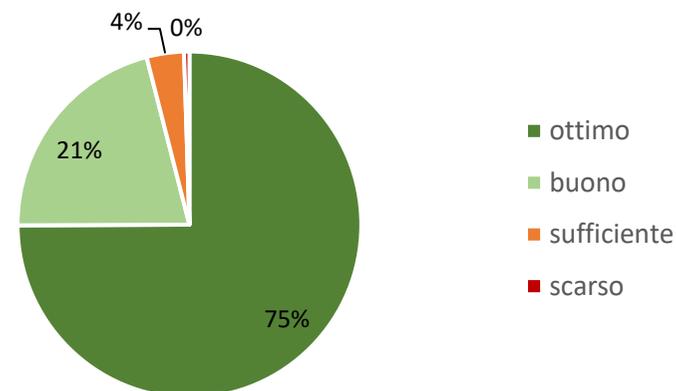
Assistenza non medica: gentilezza e cortesia del personale infermieristico e socio-sanitario



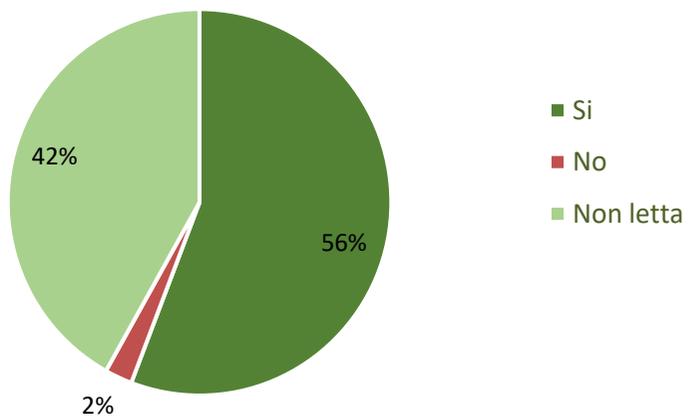
Assistenza non medica: trattamento riabilitativo e informazioni ricevute dal fisioterapista



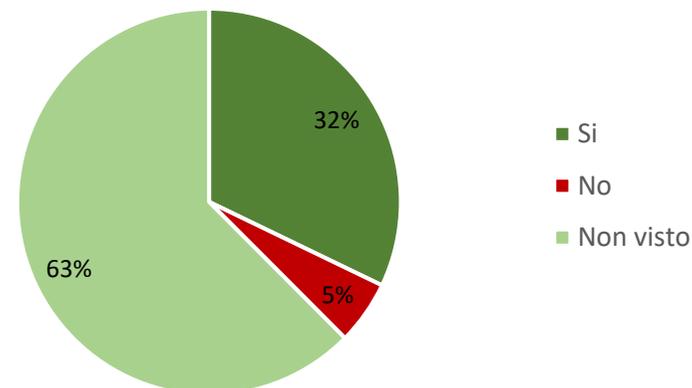
Assistenza non medica: gentilezza e cortesia del fisioterapista



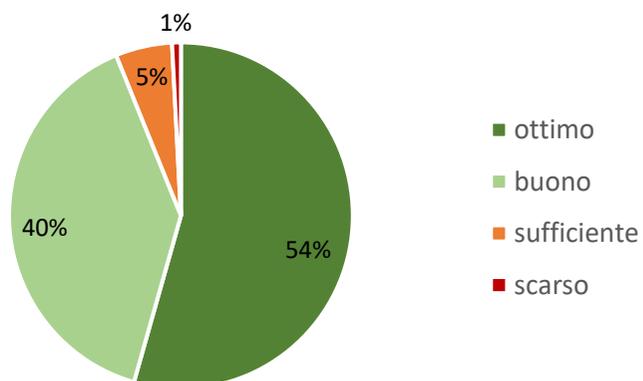
Carta dei servizi: informazioni utili e complete



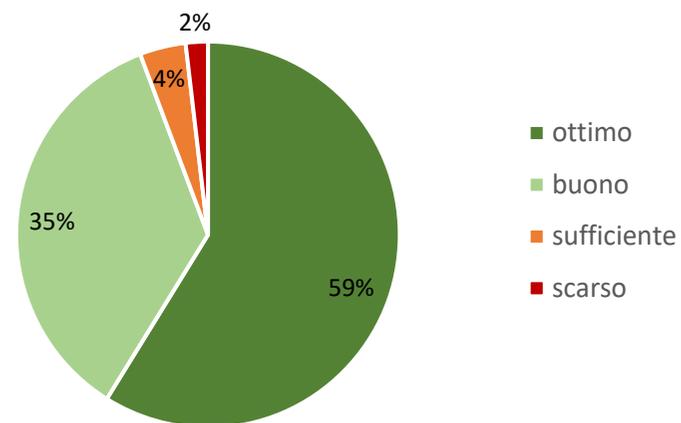
Sito internet: informazioni utili e complete



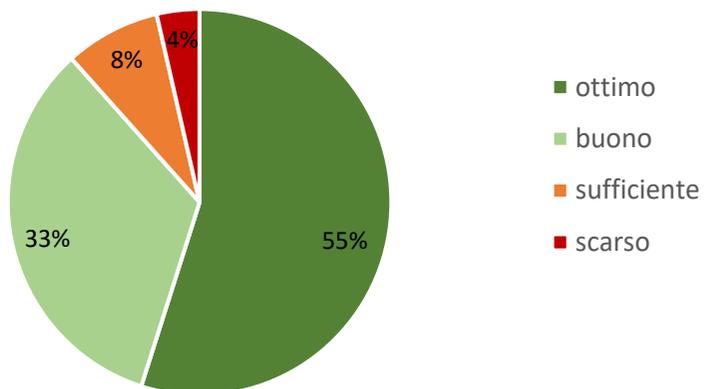
Informazioni ricevute all'atto della dimissione (cure e terapie da eseguire, controlli successivi)



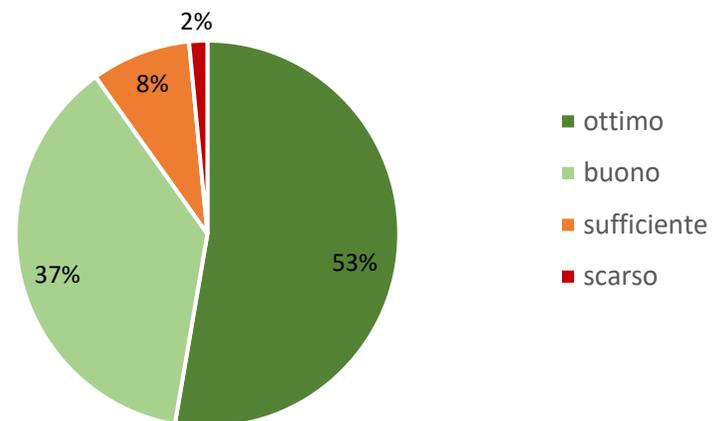
Rispetto della privacy



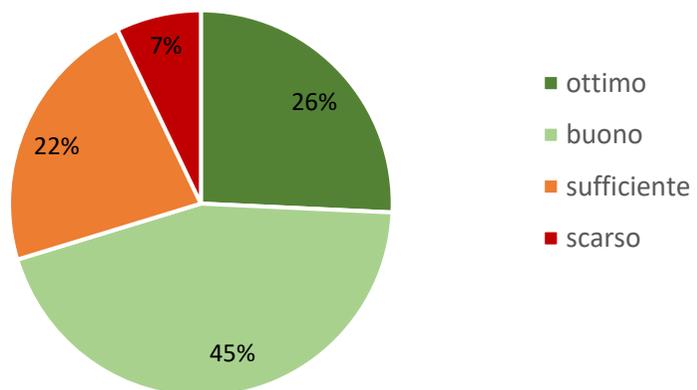
Pulizia degli ambienti



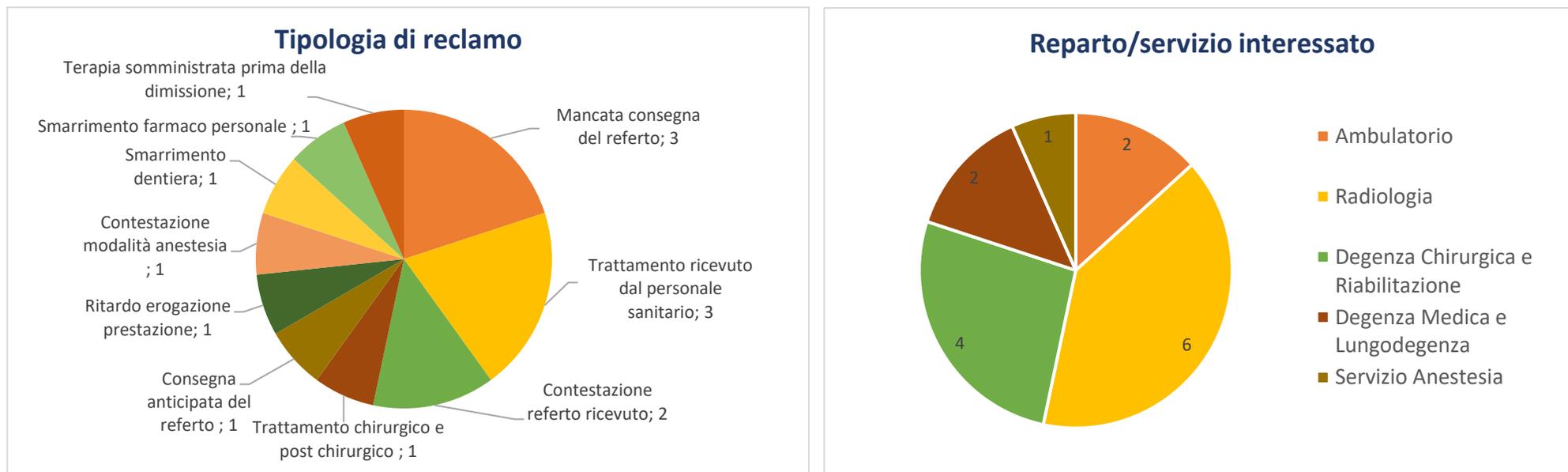
Comfort ambiente



Qualità dei pasti



Reclami 2024



Ringraziamenti 2024

Nel corso del 2024 sono state raccolte e pervenute all'attenzione della Direzione Sanitaria sette lettere di ringraziamento da parte degli utenti, che hanno molto apprezzato la gentilezza, l'empatia e il trattamento ricevuto da tutto il personale sanitario.

In alcuni casi, non è stato possibile risalire al reparto di provenienza, mentre per le restanti lettere, i contenuti sono stati prontamente condivisi con i responsabili e i coordinatori del reparto/servizio interessato.

Sintesi

Nel 2024 sono stati raccolti 655 questionari dai servizi ambulatoriali e di diagnostica per immagini (pari al 50,4% dei questionari somministrati) e 750 questionari dai reparti di degenza. Per questi ultimi, non è possibile calcolare la percentuale di adesione, in quanto, a partire dal 2024 e nello specifico per il reparto di chirurgia di Villa Regina, oltre alla tradizionale modalità cartacea, è stata introdotta la modalità informatizzata (compilazione dei questionari dagli smartphone degli utenti attraverso QR code). Questa nuova modalità, che nel 2025 sarà estesa anche agli altri reparti/servizi, ha l'obiettivo di rendere la compilazione del questionario più accessibile e flessibile per gli utenti, oltre a velocizzare la raccolta dei dati.

Inoltre, a causa del numero ridotto di questionari raccolti nel 2023 dovuto alla tipologia di paziente ricoverato, per il reparto di degenza medica e lungodegenza si è deciso di estendere l'indagine per l'intero anno 2024, senza interruzioni.

Per quanto riguarda, invece, i servizi ambulatoriali e di diagnostica per immagini, il numero dei questionari raccolti è risultato inferiore rispetto al 2023 (in cui erano stati raccolti 761 questionari). Alla luce di questa riduzione, si valuta di intraprendere delle azioni volte a ottenere un campione più rappresentativo degli utenti.

Si precisa che tutti i giudizi non sufficienti sono stati accorpati nella voce "scarso" e che non sono state prese in considerazione le non risposte.

Dall'analisi dei dati raccolti dai servizi (ambulatori e diagnostica per immagini) emerge una popolazione prevalentemente appartenente alla fascia tra i 45 e i 65 anni, pari quasi alla metà della popolazione complessiva; la maggior parte dei pazienti ha effettuato esami di risonanza magnetica o visite dermatologiche.

I risultati mostrano delle percentuali di soddisfazione elevate, tendenzialmente in miglioramento rispetto ai dati del 2023, con particolare apprezzamento per la disponibilità all'ascolto, nonché per la gentilezza e cortesia del personale.

Per quanto riguarda i reparti di degenza, l'analisi mostra una distribuzione demografica simile a quella dei servizi ambulatoriali, ma con una fascia di età tendenzialmente più alta: il 42% dei pazienti è nella fascia 45-65 anni, mentre il 43% supera i 65 anni. Inoltre, il 66% della popolazione è rappresentato da pazienti ortopedici.

Anche per i reparti di degenza sono emersi dati positivi relativi alla gentilezza e cortesia del personale. Le principali criticità segnalate riguardano la pulizia degli ambienti e la qualità dei pasti, in riduzione rispetto all'anno precedente. Per questi aspetti, durante l'anno sono stati coinvolti i referenti delle ditte appaltatrici allo scopo di intervenire con azioni correttive e di miglioramento, oggetto di monitoraggio periodico e continuo.

Nel caso dei reclami, nel 2024 ne sono stati registrati 15, in lieve aumento rispetto al 2023 (in cui erano stati registrati 11 reclami).

Per tutte le segnalazioni sono state effettuate delle indagini da parte della Direzione Sanitaria, coinvolgendo gli operatori interessati e i Responsabili dell'area coinvolta, per approfondire e risolvere eventuali problematiche con le opportune azioni correttive e di miglioramento.

Bologna, 03 febbraio 2025

Ufficio Comunicazione & Compliance