

CUSTOMER SATISFACTION 2023

Di seguito vengono riportati i risultati derivanti dall'analisi della customer satisfaction relativi al 2023.

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.

Le aree che richiedono interventi di miglioramento o comunque attività di monitoraggio più intense, come nel precedente anno, riguardano i servizi trasversali di Idrochinesiterapia e Terapia Occupazionale. Comunque, per il servizio di Idrochinesiterapia, in seguito alla riapertura che ha comportato l'esecuzione di diversi interventi di miglioramento, l'indice di gradimento risulta in aumento. Altri aspetti da monitorare con più frequenza per aumentare l'indice di gradimento di quanto offerto, riguardano soprattutto quelli legati alle attività affidate a fornitori esterni come Pellegrini divisione Ristorazione con specifico riferimento alla qualità e alla temperatura del cibo e Moditech, ditta di manutenzione con specifico riferimento alla tempestività d'intervento per la riparazione dei guasti).

A tal proposito verranno effettuati degli incontri con i fornitori sopramenzionati, a cui verranno presentati i risultati emersi e pianificate delle azioni di miglioramento da verificare poi nei successivi audit interni condotti dall'Ufficio Qualità e Miglioramento Organizzativo. Relativamente alla qualità e alla temperatura delle pietanze, sono stati già effettuati diversi controlli specifici. In particolare è stato seguito tutto il processo di distribuzione dei pasti (dalla preparazione al rullo della mensa, all'inserimento nei carrelli appositi fino alla consegna presso i reparti). La temperatura monitorata durante le varie fasi rientra sempre nel range come previsto dai requisiti HACCP. Si ipotizza che gli interventi di miglioramento vadano concentrati nella fase di distribuzione dei pasti nelle singole stanze da parte degli operatori socio sanitari.

La qualità del cibo e la modalità di conservazione degli alimenti viene monitorata e verificata durante gli audit interni da cui non emergono criticità. Va comunque sempre considerato il fatto che molti dei pazienti ricoverati presso la struttura sono pazienti con importanti livelli di disfagia che prevedono quindi la prescrizione di diete particolari.

Inoltre a partire dal 2024 si è ripreso con le interviste ai pazienti sul grado di soddisfazione dei servizi di ristorazione e pulizia, da parte del team congiunto Ufficio Qualità/Ufficio Acquisti, con una attenzione particolare per i ricoveri privati.

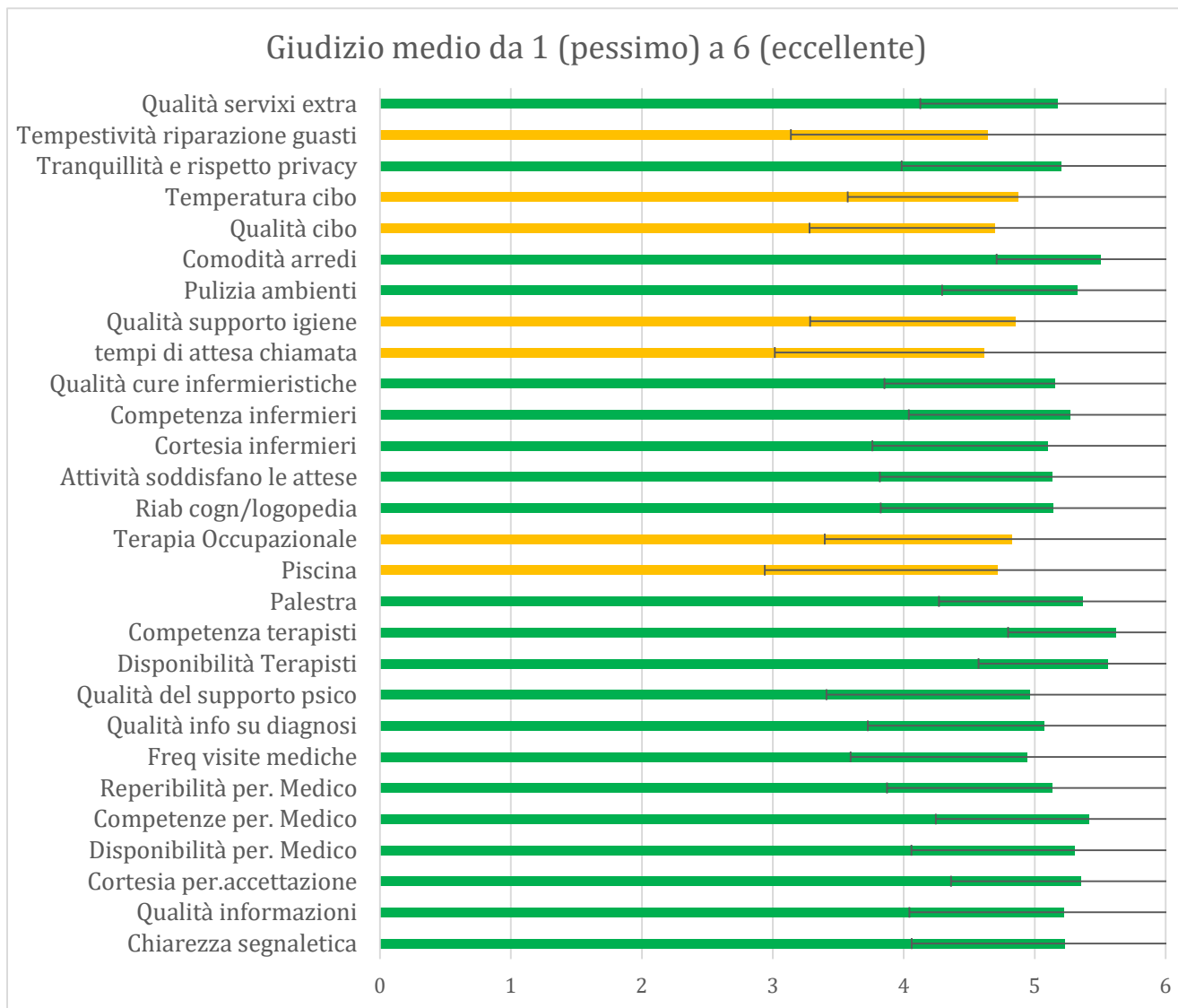


Figura 11 - Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction per la parte ospedaliera relativa al 2022 (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4 e 5, in rosso quelli con punteggio <4).

15/03/2024