



Casa di Cura Privata 'Di Lorenzo' spa

Sede legale • via V. Veneto, 37 - 67051 Avezzano (Aq)

Ingresso utenti • via G. Amendola, 22

tel • 0863.4281 fax • 0863.412446 email • info@dilorenzo.it www.dilorenzo.it

**ANALISI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
SOMMINISTRATI AI PAZIENTI
- ANNO 2024 -**

**Risultati della rilevazione della soddisfazione dei pazienti anno 2024
Casa di Cura Privata Di Lorenzo S.p.A.**

27 febbraio 2025

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	QUESTIONARIO E PARTECIPAZIONE.....	3
3	RISULTATI COMPLETI E COMPARATI CON INDAGINE ANNI PRECEDENTI	4
4	RILEVAZIONE DEI COMMENTI RELATIVI A CRITICHE/APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI.	6
5	RISULTATI QUESTIONARI AMBULATORIALI	7
6	ANALISI DEI RECLAMI.....	8
7	INTERAZIONI SUI SOCIAL	10
8	CONCLUSIONI	10

1 Premessa

Il presente documento costituisce la relazione finale relativa ai risultati di soddisfazione somministrati ai pazienti della Casa di Cura (customer satisfaction) nell'anno 2024 presso la Casa di Cura Privata Di Lorenzo S.p.A. e rivolto a tutti i pazienti ricoverati e che usufruiscono dei servizi ambulatoriali, disponibili alla collaborazione; tali dati sono stati confrontati con le annualità precedenti.

La presente relazione costituisce l'output informativo di supporto alla Direzione per una potenziale valutazione di strategie per il miglioramento dell'assistenza, dell'umanizzazione e per lo sviluppo della Politica della Qualità della struttura, oltre che come prezioso input esterno per eventuali analisi e/o rianalisi di rischi ed opportunità.

E' stata effettuata una rilevazione trimestrale a marzo 2024 che ha mostrato un miglioramento del trend relativamente alle azioni di miglioramento in corso.

Il numero di questionari rilevati grazie a i totem nei reparti/servizi, è stabilizzato e si possono considerare ragionevolmente affidabili i rilievi emersi. Anche la numerosità delle rilevazioni è sostanzialmente stabile.

Oltre ai risultati dei questionari, pur con i limiti evidenziati, è necessario esaminare i dati relativi a reclami o altri eventi, nonché ai riscontri sul sito, sulla pagina facebook e su google che possano dare significative indicazioni sulla qualità percepita dagli utenti e, anche in questo caso, su potenziali rischi/opportunità.

2 Questionario e partecipazione

Il questionario, che si riporta di seguito è composto da 8 items cui seguono 2 domande specifiche a risposta chiusa per il ricovero e 7 items per le prestazioni ambulatoriali, vi è inoltre uno spazio per eventuali critiche/apprezzamenti e per suggerimenti per migliorare il servizio.

I totem sono a disposizione dei pazienti nei due piani di degenza e presso i servizi ambulatoriali.

ARGOMENTO	ottimo	buono	sufficiente	scarso
Accoglienza/accettazione al momento del ricovero				
Comportamento del personale paramedico (infermieri/ausiliari)				
Comunicazione con i medici				
Rispetto della privacy				
Confort alberghiero/Servizi				
Igiene e pulizia degli ambienti				
Varietà/Qualità del vitto				

Perché ha scelto questa Casa di Cura privata? (barrare anche più di una risposta)

- Personale più gentile/più professionale
- Personale medico
- Migliore confort alberghiero
- Possibilità di ricevere visite durante tutta la giornata

- Posizione centrale della Casa di Cura in città
- Per essermi trovato già bene in precedenza
- Per essere stato consigliato
- Per caso
- Altro _____

Siete soddisfatti di avere scelto questa struttura?

SI

PARZIALMENTE

NO

Volete esprimere critiche o apprezzamenti Particolari? Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

La risposta di partecipazione è lievemente cresciuta ed è del 14,7% rispetto all'anno precedente che era 13,5%, dei pazienti assistiti in regime di ricovero ordinario e Day Hospital/Day Surgery.

Il numero complessivo di questionari rilevati per l'attività di ricovero è simile a quella dell'anno precedente. Nei 356 questionari rilevati, 43 contengono commenti/suggerimenti quasi interamente validati.

3 Risultati completi e comparati con indagine anni precedenti

I risultati completi del sondaggio svolto nel 2024 sono visionabili negli allegati.

Il valore medio complessivo delle risposte è in lieve miglioramento rispetto all'annualità precedente e si attesta su un livello medio/alto (valori di ottimo/buono sempre superiori al 75% fino a valori superiori all'86% per il gradimento sul personale).

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE SOMMINISTRATI A PAZIENTI ANNO 2022-2023-2024									
Descrizione domanda	Giudizio	2022		2023		DIFF. % 22-23	2024		DIFF. % 24-23
		TOT.	%	TOT.	%		TOT.	%	
Accoglienza/accettazione al momento del ricovero	ottimo	149	54,8	200	56,8	2,0	222	62,4	5,54
	buono	62	22,8	90	25,6	2,8	82	23,0	-2,53
	sufficiente	24	8,8	30	8,5	-0,3	20	5,6	-2,90
	scarso	37	13,6	32	9,1	-4,5	32	9,0	-0,10
Comportamento del personale paramedico (infermieri/ausiliari)	ottimo	171	62,9	218	61,9	-0,9	241	67,7	5,76
	buono	51	18,8	84	23,9	5,1	66	18,5	-5,32
	sufficiente	26	9,6	20	5,7	-3,9	18	5,1	-0,63
	scarso	24	8,8	30	8,5	-0,3	31	8,7	0,19
Comunicazione con i medici	ottimo	140	51,5	193	54,8	3,4	216	60,7	5,84
	buono	65	23,9	83	23,6	-0,3	79	22,2	-1,39
	sufficiente	37	13,6	38	10,8	-2,8	26	7,3	-3,49
	scarso	30	11,0	36	10,2	-0,8	35	9,8	-0,40
Rispetto della privacy	ottimo	162	59,6	205	58,2	-1,3	227	63,8	5,53
	buono	55	20,2	95	27,0	6,8	79	22,2	-4,80
	sufficiente	31	11,4	25	7,1	-4,3	20	5,6	-1,48

	scarso	24	8,8	27	7,7	-1,2	30	8,4	0,76
Confort alberghiero/Servizi	ottimo	122	44,9	153	43,5	-1,4	163	45,8	2,32
	buono	72	26,5	108	30,7	4,2	109	30,6	-0,06
	sufficiente	34	12,5	47	13,4	0,9	40	11,2	-2,12
	scarso	44	16,2	44	12,5	-3,7	44	12,4	-0,14
Igiene e pulizia degli ambienti	ottimo	128	47,1	173	49,1	2,1	194	54,5	5,35
	buono	64	23,5	95	27,0	3,5	86	24,2	-2,83
	sufficiente	44	16,2	37	10,5	-5,7	39	11,0	0,44
	scarso	36	13,2	47	13,4	0,1	37	10,4	-2,96
Varietà/qualità del vitto	ottimo	99	36,4	144	40,9	4,5	158	44,4	3,47
	buono	82	30,1	109	31,0	0,8	93	26,1	-4,84
	sufficiente	53	19,5	67	19,0	-0,5	65	18,3	-0,78
	scarso	38	14,0	32	9,1	-4,9	40	11,2	2,15
Perché ha scelto la Casa di Cura privata?	Personale più gentile/più professionale	63	17,7	72	15,8	-1,9	81	17,3	1,48
	Personale medico qualificato	109	30,6	120	26,3	-4,3	135	28,8	2,47
	Miglior confort alberghiero	13	3,7	26	5,7	2,1	19	4,1	-1,65
	Possibilità di ricevere visite durante l'intera giornata	10	2,8	20	4,4	1,6	17	3,6	-0,76
	Posizione centrale della Casa di Cura in città	15	4,2	22	4,8	0,6	22	4,7	-0,13
	Per essermi trovato già bene in precedenza	38	10,7	59	12,9	2,3	41	8,7	-4,20
	per essere stato consigliato	71	19,9	85	18,6	-1,3	97	20,7	2,04
	Per caso	26	7,3	40	8,8	1,5	40	8,5	-0,24
	Altro	11	3,1	12	2,6	-0,5	17	3,6	0,99
Siete soddisfatti di aver scelto questa struttura?	si	198	72,8	276	78,4	5,6	275	77,2	-1,16
	parzialmente	50	18,4	50	14,2	-4,2	55	15,4	1,24

	no	24	8,8	26	7,4	-1,4	26	7,3	-0,08
--	----	----	-----	----	-----	------	----	-----	-------

Interessante la valorizzazione del **Net promoter Score** (per valutare la fedeltà nella relazione impresa-cliente) che misura la proporzione di promotori rispetto ai detrattori e che ha seguito la seguente evoluzione:

NPS 2021 = 42

NPS 2022 = 37

NPS 2023 = 43

NPS 2024 = 50

Che conferma il lieve miglioramento rispetto alla precedente annualità.

4 Rilevazione dei commenti relativi a critiche/apprezzamenti e suggerimenti.

Si riportano, di seguito, i risultati sintetici dell'indagine 2024, confrontati con quelli degli anni precedenti; relativamente ai commenti che i pazienti possono inserire liberamente.

SUGGERIMENTI RICOVERI 2024

COMMENTO	2024		2023		2022	
	N°	%	N°	%	N°	%
VITTO	7	50,0	1	3,1	1	3,2
STRUTTURA E CONFORT/CONDIZIONAMENTO	6	42,9	3	9,4	4	12,9
ATTEGGIAMENTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE-CARENZE PERSONALE	4	28,6	8	25,0	5	16,1
ATTESA	4	28,6	4	12,5	9	29,0
PULIZIA	2	14,3	11	34,4	9	29,0
ORARIO DI VISITA	2	14,3	3	9,4		
MEDICI	1	7,1	1	3,1	2	6,5
VARIE (segnaletica)	1	7,1	5	15,6		0,0
PRIVACY	0	0,0	0	0,0	1	3,2
TOTALE CRITICHE	14	36,8	32	68,1	31	62,0
TOTALE COMPLIMENTI (di cui 8 medici)	24	63,2	15	31,9	19	38,0
TOTALE COMMENTI	38		47		50	

Anche in questo caso le rilevazioni sono in miglioramento ad eccezione della valutazione sul vitto e sul confort alberghiero, che saranno oggetto di azioni di miglioramento. In notevole aumento il numero di commenti positivi e in netta riduzione i commenti negativi riguardanti le pulizie.

5 Risultati questionari ambulatoriali

Nel 2024 abbiamo raggiunto 732 rilevazioni, di cui 134 contenenti commenti/suggerimenti. L'adesione sul totale dei questionari compilati è così distribuita: 72,8% visite ambulatoriali; 12,8% prestazioni diagnostiche; 9,1% laboratorio analisi; 5,3% fisioterapia.

I dati sono stati percentualmente comparati con le precedenti annualità.

AMBULATORI QUESTIONARI 2022-2023-2024

	Risposta	2022	2023	DIFF. % 23-22	2024	DIFF. % 24-23
Come giudica la segnalazione ?	Adeguate	64,10%	69,00%	4,90%	65,70%	-3,30%
	Poco adeguata	21,40%	16,00%	-5,40%	18,20%	2,20%
	Non adeguata	14,00%	14,60%	0,60%	16,10%	1,50%
Come giudica la sala d'attesa?	Molto accogliente	29,70%	28,80%	-0,90%	28,40%	-0,40%
	Accogliente	44,00%	48,80%	4,80%	48,30%	-0,50%
	Poco accogliente	26,10%	22,30%	-3,80%	23,30%	1,00%
Come considera il tempo medio di attesa per la prestazione?	Breve	19,10%	18,90%	-0,20%	19,30%	0,40%
	Accettabile	41,80%	43,40%	1,60%	44,10%	0,70%
	Lungo	38,70%	37,50%	-1,20%	36,60%	-0,90%
Come giudica il disbrigo delle pratiche amministrative, registrazione e pagamento ticket?	Efficiente	36,80%	36,50%	-0,30%	34,50%	-2,00%
	Semplice	35,40%	38,70%	3,30%	41,60%	2,90%
	Poco pratico	27,50%	24,90%	-2,60%	23,90%	-1,00%
Come giudica le informazioni in merito agli esami da effettuare fornite dal Personale?	Buone	42,70%	42,50%	-0,20%	44,60%	2,10%
	Sufficienti	38,90%	37,50%	-1,40%	37,30%	-0,20%
	Insufficienti	18,30%	19,80%	1,50%	18,10%	-1,70%
Ritiene che le attività di accettazione, effettuazione analisi e ritiro della risposta rispettino il diritto alla privacy?	Sì, perfettamente	62,90%	66,70%	3,80%	62,30%	-4,40%
	Parzialmente	22,30%	17,80%	-4,50%	23,20%	5,40%
	No	14,50%	15,10%	0,60%	14,50%	-0,60%
Come valuta la pulizia dei locali?	Accurata	50,60%	50,10%	-0,50%	48,60%	-1,50%
	Normale	37,00%	38,20%	1,20%	36,90%	-1,30%
	Carente	12,30%	11,50%	-0,80%	14,50%	3,00%
Come giudica il Personale della struttura?	Molto professionale	28,70%	27,70%	-1,00%	27,50%	-0,20%
	Professionale	38,50%	40,90%	2,40%	42,60%	1,70%
	Da migliorare	21,40%	19,60%	-1,80%	18,10%	-1,50%
	Poco professionale e sgarbato	11,20%	11,40%	0,20%	11,80%	0,40%

I valori di soddisfazione sono lievemente peggiorati a causa delle lunghe attese dovuto all'inserimento obbligatorio di tutte le agende sul CUP ASL, del ritardo dei

medici nell'effettuazione delle visite e della pulizia dei locali (affidati a ditta esterna da monitorare).

I commenti spontanei suggeriscono e rafforzano le indicazioni sulle aree di intervento per le azioni di miglioramento.

Infatti la valorizzazione del **Net promoter Score** è decisamente inferiore a quella dei ricoveri ed ha seguito la seguente evoluzione, in calo:

NPS 2021 = 23

NPS 2022 = 29

NPS 2023 = 26

NPS 2024 = 23

e richiede quindi importanti interventi su quanto evidenziato nei commenti che si riportano di seguito mostrando come gli interventi per il miglioramento del confort delle attese abbiano dato frutto, ma che permangono le criticità relative alla scarsa puntualità dei medici ed alle attese.

SUGGERIMENTI AMBULATORIO 2024

COMMENTO	2024		2023		2022	
	N°	%	N°	%	N°	%
ATTESE E RITARDI PER LE VISITE (MEDICI)	33	30,6	19	25,7	13	18,6
STRUTTURA E CONFORT (AREAZIONE, SEGNALETICA, ECC)	19	17,6	26	35,1	17	24,3
ATTEGGIAMENTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE-PRIVACY	18	16,7	7	9,5	10	14,3
ATTESE IN ACCETTAZIONE	16	14,8	6	8,1	28	40,0
TUTTO DA MIGLIORARE E PIU' SERVIZI (Parcheggi e sale attesa)	11	10,2	11	14,9		
PULIZIA (BAGNI E SANIFICAZIONI)	8	7,4	5	6,8	2	2,9
FACILITARE LE PRENOTAZIONI	3	2,8				
TOTALE CRITICHE	108	85,7	74	84,1	70	82,4
TOTALE COMPLIMENTI	18	14,3	14	15,9	15	17,6
TOTALE COMMENTI	126		88		85	

6 Analisi dei reclami

Si allega di seguito un quadro riassuntivo dei reclami presentati dagli assistiti nell'anno 2024 e relativa comparazione con gli anni precedenti:

RECLAMI 2024			
RECLAMI (MODULI E SOCIAL)	2024	2023	2022
ESAMI E VISITE RINVIATI/NON ESEGUITI/RITARDO REFERTI	6	3	7
FILA IN ACCETTAZIONE AMB/LAB-PERSONALE ACC/DIFFICOLTA' PRENOTAZIONE	5	9	6
ASSISTENZA DEL PERSONALE SANITARIO MEDICI	3	8	2
REFERTI ON LINE/RISPOSTA CENTRALINO	1	6	9
GESTIONE PRESTAZIONI PRIVATE	1		0
MEDICI (PUNTUALITA', mancate informazioni, ecc)	1	1	6
PREOSPEDALIZZAZIONE			2
COSTO PRIME CLASSI/CAMERE	2	2	
ORGANIZZAZIONE E ACCESSI STRUTTURA/PRIVACY (scambio referti)/FURTO	6	2	2
TOTALE RECLAMI*	25	31	34
COMPLIMENTI + SOCIAL + 4/5 STELLE	17	24	25
Ranalletta-Ortopedia-Chirurgia-Cardiologia-Ginecologia			

Anche in questo caso i reclami costituiscono uno spunto prioritario per le aree di intervento di miglioramento.

La maggior parte non sono più rilevati attraverso la modulistica, bensì attraverso i social (messenger, google, facebook) che sono importantissimi veicoli di comunicazione con l'utenza. Ad ogni commento o reclamo, sia positivo che negativo, è stato fornito puntuale riscontro e l'interazione tramite social è continuativamente gestita. Si registra un miglioramento delle problematiche relative alle risposte del centralino e al ritardo dei medici. Vi sono stati invece diversi reclami riguardanti gli spostamenti delle prestazioni e le difficoltà di accesso alla prenotazione per le problematiche già evidenziate nel precedente paragrafo.

I complimenti, soprattutto tramite social riguardano prevalentemente l'assistenza in regime di ricovero chirurgico (in particolare nei reparti chirurgici e in ortopedia), dato attribuibile alla più giovane età degli utenti e non ad una differente qualità di erogazione rispetto ai reparti medici.

7 Interazioni sui social

Come rilevabile anche dal paragrafo precedente le interazioni sui social sono in costante crescita e costituiscono un importante veicolo informativo per l'utenza. Nel 2024, hanno ottenuto riscontro il 100% dei pazienti che hanno fatto richiesta. Il rendimento su google e facebook viene costantemente monitorato e si è stabilizzato, con ottimi risultati, come da schema seguente. Purtroppo Google dal mese di agosto 2024 ha interrotto il sistema di messaggistica, che ha però continuato a svolgere la sua funzione attraverso le interazioni con messenger. Le sole voci relative ai messaggi e alle recensioni fanno riferimento sia a Google che a Facebook mentre le altre riguardano esclusivamente il rendimento google.

	6 MESI 2023	2024
INTERAZIONI	20950	48030
CHIAMATE	12076	27113
MESSAGGI	146	208
INDICAZIONI	5652	12961
CLICK SUL SITO	3076	7789
RECENSIONI	24	26

8 Conclusioni

Rispetto ai programmi di miglioramento definiti per il corrente anno, riteniamo raggiunti alcuni risultati ed in particolare: il miglioramento del gradimento per le pulizie in regime di ricovero e comunque di gradimento generale delle degenze, nonché dell'accoglienza delle sale d'attesa.

L'impegno della struttura deve essere particolarmente dedicato alle seguenti tematiche sulle quali non si ritengono completamente raggiunti gli obiettivi fissati:

- **Gestione efficiente delle agende CUP condivise con la ASL e delle agende private** per garantire equità, facilità e rapidità di accesso
- **Efficientamento delle attese in accettazione ambulatoriale**
- Il monitoraggio dell'**outsourcing (pulizie studi medici e vitto degenze)**
- **Il miglioramento del confort e dei servizi degli spazi di degenza**
- **Monitoraggio della puntualità dei medici**
- **Stimolare i pazienti a rilevare il gradimento**