

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 2024

Follow up

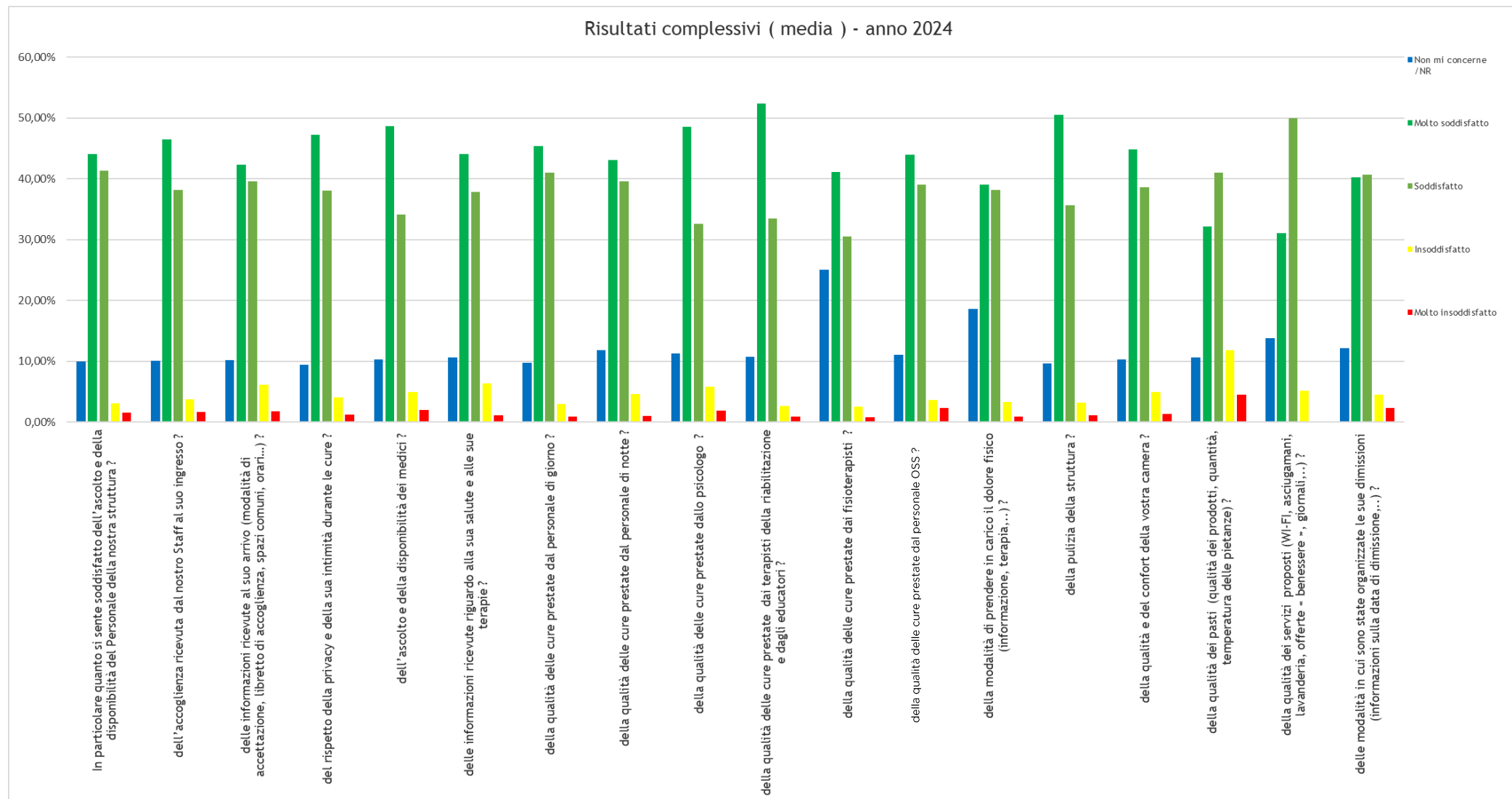
SETTEMBRE 2025





- Casa di Cura
Villa Cristina di
Nebbiuno

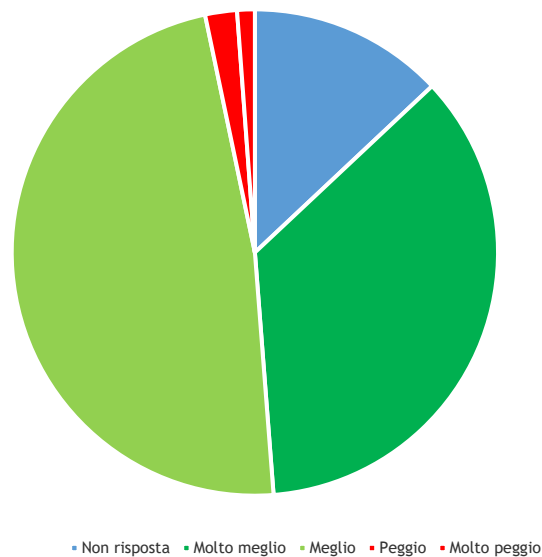




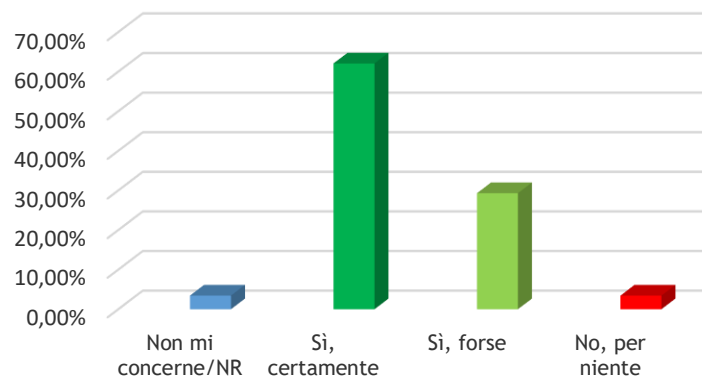
Cliniche Risultati effettivi 2024



Rispetto al giorno di ingresso, oggi come si sente? - media annuale



Tasso di raccomandazione



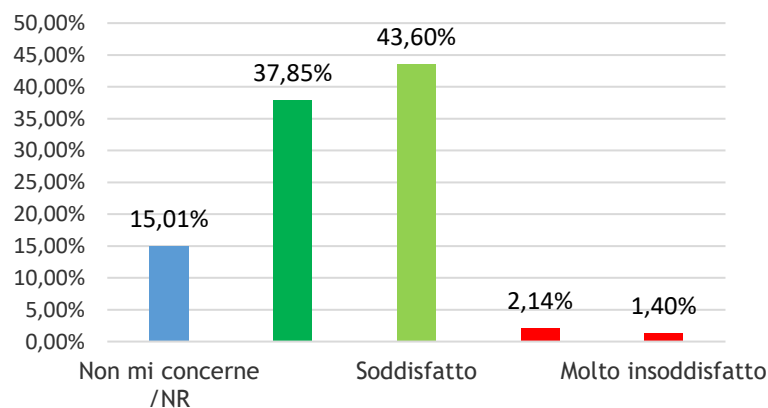
Tasso di restituzione dei Questionari di Soddisfazione nel 2024:

99,16%

Questionari distribuiti:
712

Questionari restituiti:
706

Tasso di Soddisfazione generale - media annuale



• Principali sfide e piano d'azione per il 2025

• PERSONALE SANITARIO

- Progettazione giornate formative/convegni: con la nuova riforma regionale afferiscono alla Casa di Cura un maggior numero di pazienti con diagnosi di dipendenza da sostanze e doppia diagnosi. (dgr.14-8045-29/12/2023). Si avvieranno attività di Formazioni specifiche con l'ASL NO e con la Formazione Aziendale Gruppo, che saranno calendarizzate dal mese di ottobre 2025 e per tutto il 2026.
- Revisionare i PDTA in uso, inserendo le nuove metodologie operative con l'inaugurazione del Servizio Interno di rTMS (Stimolazione Magnetica Transcraneeale Ripetitiva).

• FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

- Priorità chiave sono le risorse umane, con particolare attenzione alla **salvaguardia del benessere, della sicurezza e della crescita professionale del personale**, in particolare:
 - **EAP – Programma di assistenza ai dipendenti** - Introduzione di una linea di assistenza psicologica e supporto immediato 24 ore su 24, 7 giorni su 7, gratuito per i dipendenti, al fine di **supportare e promuovere il benessere psicologico dei dipendenti**, fornendo un servizio di ascolto con supporto psicologico mirato per affrontare le sfide e le difficoltà che possono sorgere durante la vita lavorativa e privata di ciascun dipendente;
 - Pianificare misure organizzative per **ridurre il rischio di comportamenti aggressivi** e atti di violenza nei confronti dei nostri dipendenti
 - **Progetto Diversità e inclusione** (iniziative, eventi e formazione specifica per i dipendenti dedicata al tema dell'inclusione e della diversità);
 - **Formazione e sviluppo per i professionisti dell'assistenza:**

Principali sfide e piano d'azione per il 2025

RISTORAZIONE

- formazione e supporto all'equipe di cucina per la gestione di variazioni e nuove ricette.
- Porre maggior attenzione alle necessità di menù particolari (allergie, intolleranze, diete vegetariane e/o vegane e diete specifiche es: HP20)

COMUNICAZIONE

- Ulteriore attività di sensibilizzazione del personale nella compilazione del reclamo orale del paziente (tramite procedura di raccolta degli Eventi Indesiderati)

Conclusione



Analizzando il dato complessivo dell'anno 2024, possiamo affermare che è stato un anno di crescita complessiva.

I dati più sensibili in area psichiatrica sono la cucina, che è nettamente migliorata con una percentuale complessiva di soddisfazione annua del 73%.

L'aspetto alberghiero di ordine e pulizia sono al massimo fisiologico (95%) insieme al gradimento alle cure del personale di giorno (95%) e di notte (90%).

Particolarmente apprezzate le competenze e gli interventi del personale della Riabilitazione (educatori e psicologi e fisioterapisti). 85,75%

La Casa di Cura “Villa Cristina” dimostra i propri punti di forza nella qualità dell’assistenza psicologica (95%).

Molto apprezzate le competenze e gli interventi degli educatori (91%).

Un ottimo tasso di soddisfazione è quello relativo alla qualità e cordialità dell'accoglienza/ospitalità e alla disponibilità all’ascolto da parte del personale (93%).

L’ascolto e la disponibilità da parte dei medici raggiungono una soddisfazione generale pari all’83%.

È necessario continuare a impegnarsi per migliorare la qualità dell’assistenza riabilitativa offerta (+5%) e la qualità della Ristorazione (+5%).

Inoltre, è fondamentale migliorare la comunicazione con il paziente da parte dei Medici (+7%).



www.emeis.com