

Nel 2024, la Clinica San Francesco Verona ha svolto uno studio incentrato sul percorso di degenza. Le risposte sono state utili a dare una visione più chiara sul percorso di ricovero del paziente all'interno della nostra sede. Il campione analizzato è di **176 pazienti** facendo riferimento alle finestre temporali seguenti: primo semestre del 2024 e ultimo quadrimestre del medesimo anno.

L'utenza è stata suddivisa in reparti di ricovero:

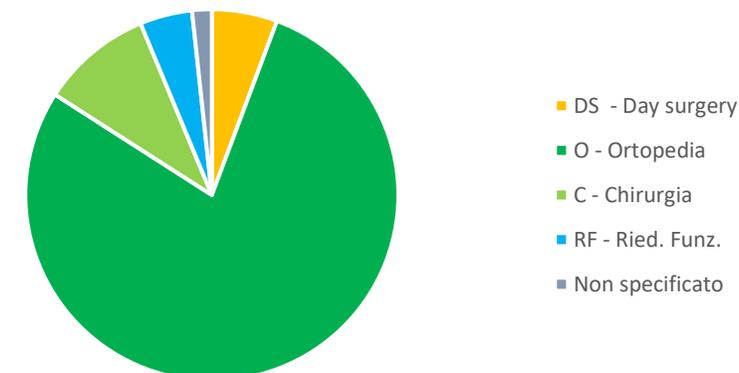
- **DS – Day Surgery (6%)**
- **O – Ortopedia (78%)**
- **C – Chirurgia (10%)**
- **RF – Rieducazione Funzionale (5%)**
- **Non specificato (2%, *non hanno specificato il reparto*)**

Nelle slide seguenti porremo il focus sui seguenti aspetti:

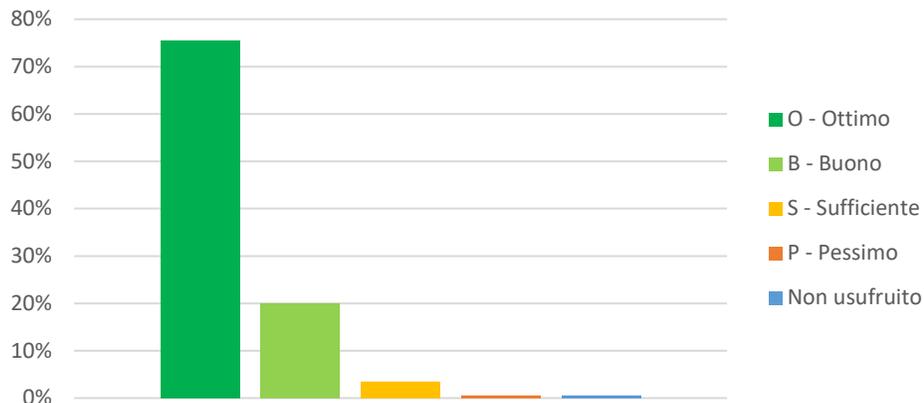
- **Comfort** (Adeguatezza ambienti, pulizia dei locali, modalità e giudizio dei pasti)
- **Relazione** (Valutazione centralino, personale sanitario, fisioterapico, di sala operatoria e medico)
- **Cortesìa, capacità di ascolto e competenza** del personale medico, infermieristico e tecnico
- **Informazioni pre operatorie e privacy**
- **Rischi e sicurezza**
- **Aree di miglioramento**

Reparto di ricovero	Totale campione	% Risposte su ingressi totali
Day Surgery	10	6%
Ortopedia	138	78%
Chirurgia	17	10%
Rieducazione funzionale	8	5%
Non specificato	3	2%
Totale	176	100%

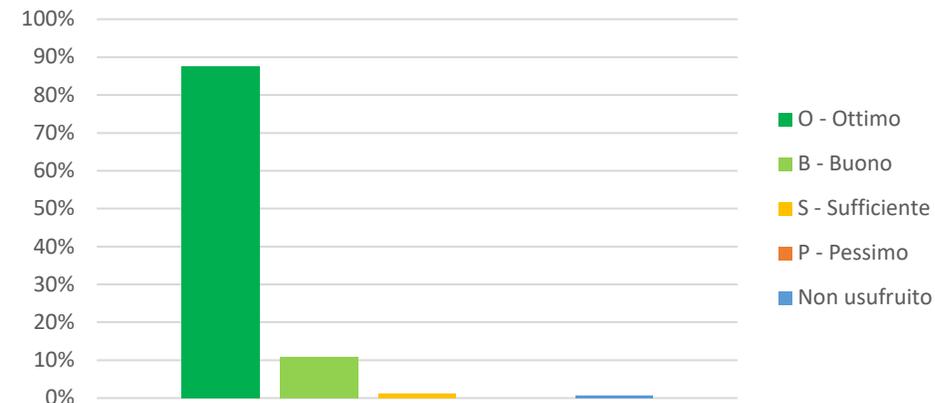
SUDDIVISIONE CAMPIONE



Adeguatezza ambienti



Pulizia dei locali

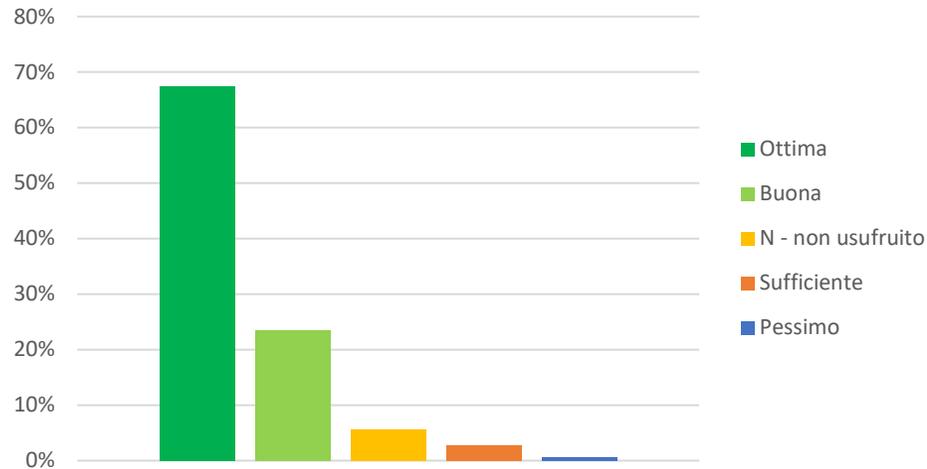


I primi dati raccolti ci danno una panoramica sul comfort percepito durante la degenza. Alle seguenti domande:

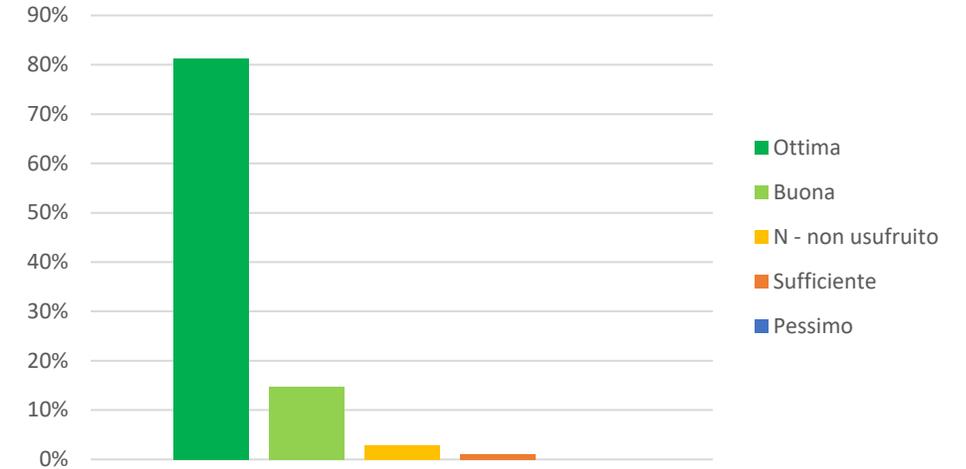
- **«Come valuta l'adeguatezza degli ambienti, servizi igienici e arredi dei locali della struttura?»**
- **«Come giudica pulizia dei locali?»**

Il **99%** dei pazienti hanno dato un **giudizio positivo (scelte Ottimo + Buono + Sufficiente)** sia sull'adeguatezza degli ambienti che nella pulizia dei locali della nostra Clinica.

Valutazione centralino



Valutazione personale sanitario

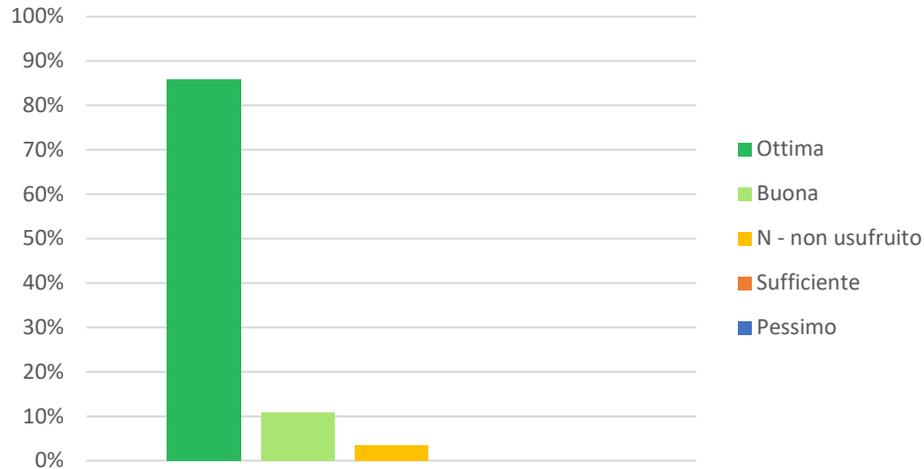


All'interno del percorso di ricovero di un paziente, l'impatto del personale è determinante non solo negli outcome quantitativi (numero di prestazioni erogate) ma soprattutto in quelli qualitativi, andando così ad elevare il concetto di centralizzazione del degente.

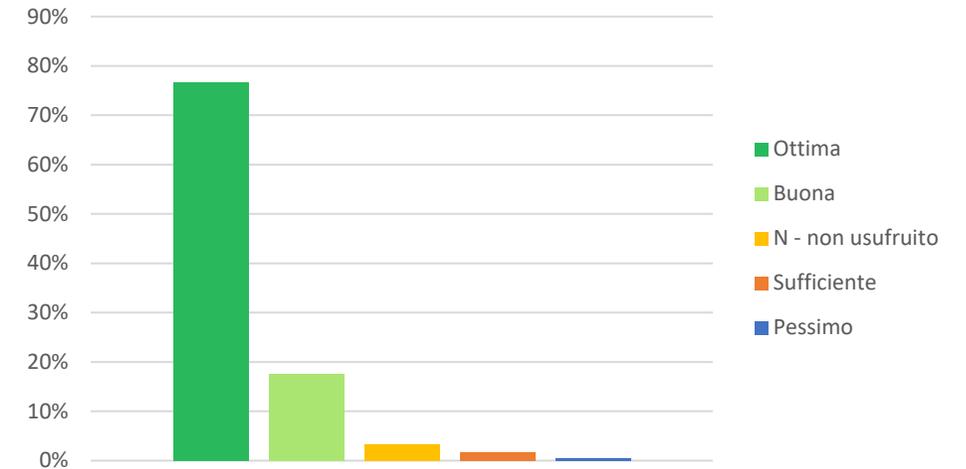
Le valutazioni del nostro personale del centralino (sportelli) e infermieristico hanno rilevato i seguenti risultati:

- Il **94%** dei pazienti hanno dato un **giudizio positivo (scelte Ottima + Buona + Sufficiente)** sul personale degli sportelli.
- Il **97%** dei pazienti hanno dato un **giudizio positivo (scelte Ottima + Buona + Sufficiente)** sul personale sanitario e infermieristico.

Valutazione personale S.O.



Valutazione medici di reparto

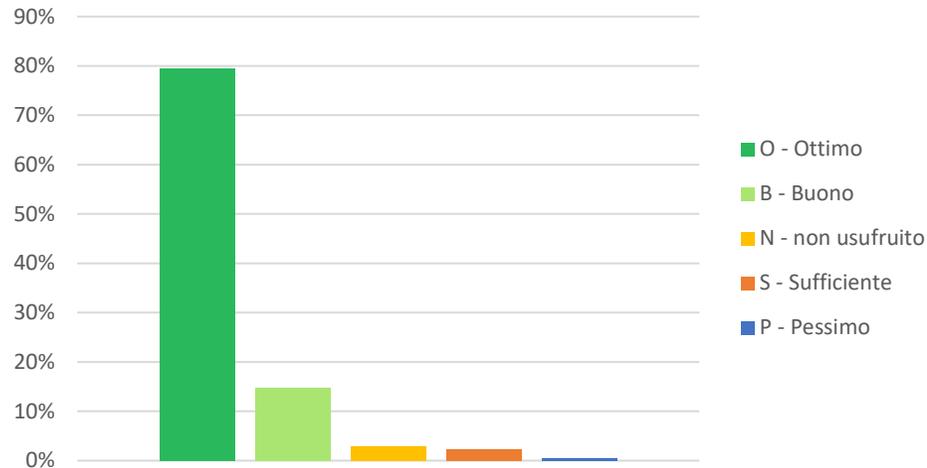


Le valutazioni del nostro personale di sala operatoria e medici di reparto sono i seguenti:

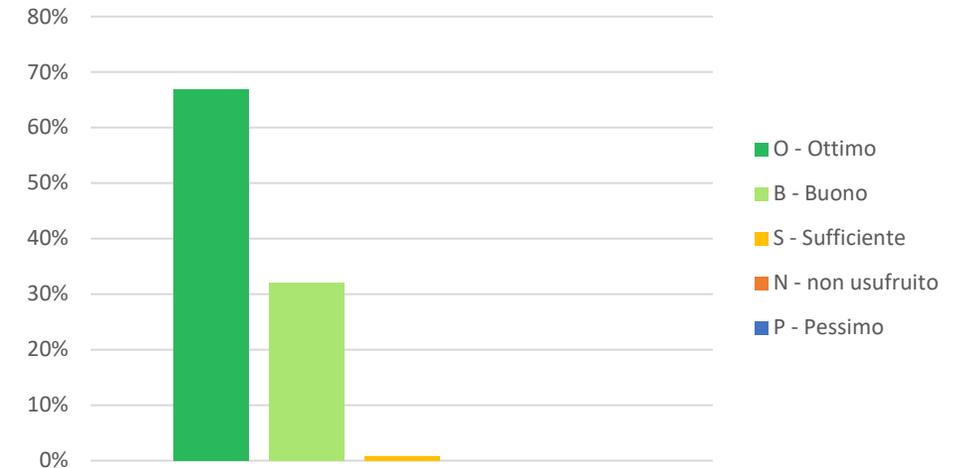
- Il **97%** dei pazienti hanno dato un **giudizio positivo (scelte Ottima + Buona + Sufficiente)** sul personale di sala operatoria.
- Il **96%** dei pazienti hanno dato un **giudizio positivo (scelte Ottima + Buona + Sufficiente)** sul personale medico di reparto.

Un personale qualificato e competente sono l'essenziale per la buona riuscita non solo di un'operazione, ma anche del follow-up che si susseguono per il pieno reintegro delle capacità motorie delle zone interessate del paziente.

Informazioni pre operatorie ricevute



Privacy nel percorso di ricovero

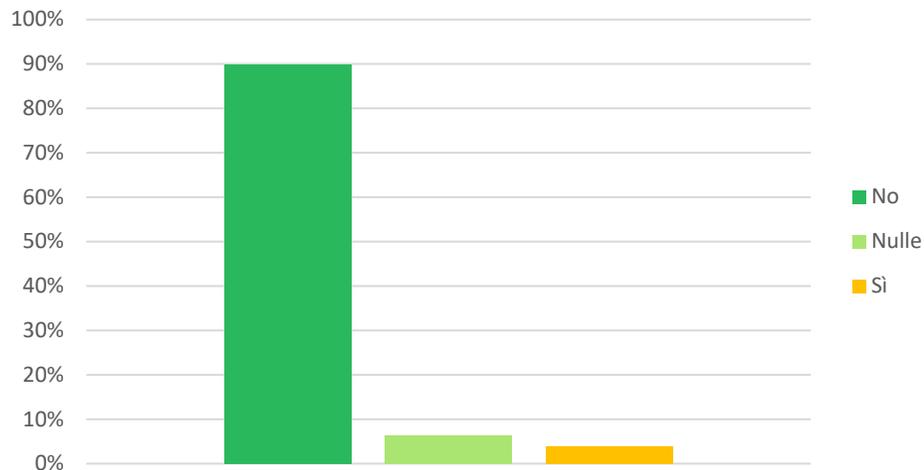


Per quanto riguarda le informazioni ricevute prima di una operazione e la privacy percepita durante il percorso di ricovero, le risposte sono state le seguenti:

- Il **97%** dei pazienti hanno dato un **giudizio positivo (scelte Ottima + Buona + Sufficiente)** ritiene di aver ottenuto le informazioni pre operatorie in maniera adeguata. Questo dato è importante, in quanto è sinonimo di trasparenza nei confronti del paziente, mettendo quest'ultimo al corrente della fase in cui si trova e di quelle che dovrà affrontare successivamente.
- Il **100%** dei pazienti hanno dato un **giudizio positivo (scelte Ottima + Buona + Sufficiente)** per quanto riguarda la privacy percepita nel percorso di ricovero.

Un personale qualificato e competente sono l'essenziale per la buona riuscita non solo di un'operazione, ma anche del follow-up che si susseguono per il pieno reintegro delle capacità motorie delle zone interessate del paziente.

Rischi o pericoli durante ricovero



Rischi o pericoli durante ricovero	N°	%
No	158	90%
Nulle	11	6%
Sì	7	4%
Totale	176	100%

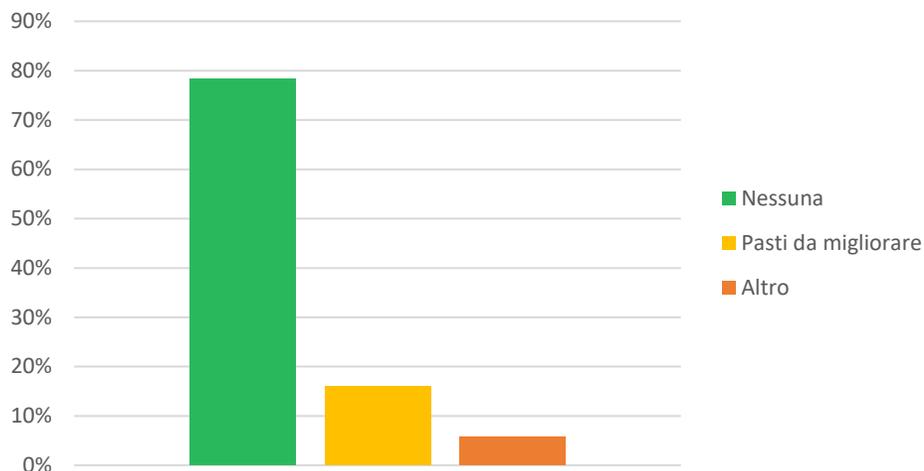
A riconferma di quanto evidenziato precedentemente, la sicurezza dei nostri pazienti è importante.

Noi in quanto Clinica abbiamo l'onere e il dovere di far sentire i nostri pazienti al sicuro, una volta che si trovano all'interno della struttura.

Alla domanda «*Ci sono elementi che hanno messo, o potevano mettere a rischio la sua sicurezza durante il percorso di ricovero?*»:

- Il **96%** dei pazienti hanno dato un **giudizio positivo (No + Nulle)**.

Aree di miglioramento



Dal questionario è emerso che:

- Il **78%** dei pazienti che sono stati ricoverati presso la nostra struttura ***non hanno riscontrato nessuna miglioria da proporre.***

Nonostante il feedback positivo, l'obiettivo nostro in quanto clinica è quello di andare a ridurre le percentuali riguardanti alcuni aspetti organizzativi e strutturali come i pasti, gli arredi in determinate aree.

Aree di miglioramento	N°	%
Nessuna	137	78%
Pasti da migliorare	28	16%
Altro	10	6%
Totale	175	100%

Le aree di miglioramento rappresentano opportunità cruciali per la nostra Clinica, per diversi motivi:

- Andare a migliorare alcuni aspetti organizzativi grazie al feedback dei nostri pazienti.
- Permettono il riallineamento rispetto alla nostra vision e mission della Clinica all'interno del gruppo GHC.
- Ci danno la possibilità di stilare consuntivi sulla quale porre obiettivi futuri.