



PARK VILLA NAPOLEON s.r.l.

Casa di cura privata specializzata nella cura e nella riabilitazione dei disturbi mentali e nella medicina psicosomatica.
Accreditata con il S.S.N.
31022 PREGANZIOL (Treviso) - Via Terraglio, 439
Tel. 0422 93215/6
www.villanapoleon.it - info@villanapoleon.it – parkvillanapoleon@pec.it

ANALISI DEI BISOGNI EMERSI DAI QUESTIONARI SOMMINISTRATI AI PAZIENTI NEL 2021

Nel corso del 2021 è proseguita la consegna dei questionari di gradimento ai Pazienti e ai Familiari qualche giorno prima della dimissione. Di questi il 94,84 % è relativo ai Pazienti ed il rimanente 5,16 % ai Familiari. Le azioni intraprese e portate a termine nel 2021 non sono state sufficienti ad aumentare il grado di soddisfazione dell'utenza (messa in funzione di un nuovo padiglione – riorganizzazione di alcuni servizi – assunzione personale dedicato). La percentuale del grado di soddisfazione (il questionario prevede la valutazione di ogni singolo item con scala di valori da 1 a 10), che comprende tutte le risposte con item 8/9/10 si è attestata:

Item	Grado di soddisfazione (risposte 8/9/10)	Δ 2021/2020
Come valuta la professionalità e la disponibilità del Personale medico?	76,71%	-1,55% INVARIATO
Come valuta la professionalità e la disponibilità del Personale Infermieristico?	78,63%	-2,24% INVARIATO
Comfort stanza di degenza	59,51%	-8,62% PEGGIORATO
Pulizia stanza di degenza	69,67%	-4,89% PEGGIORATO
Luoghi comuni - Parco	69,67%	-4,89% PEGGIORATO
Luoghi comuni - Salone	64,60%	-8,07% PEGGIORATO
Luoghi comuni – Spazi esterni	75,68%	-5,24% PEGGIORATO
Qualità dei pasti	45,83%	-11,23% PEGGIORATO
Al momento dell'ingresso è stato accolto con sollecitudine e appropriatezza?	88,00%	-1,17% INVARIATO
È stato adeguatamente informato riguardo alle regole e al funzionamento della casa di cura?	80,13%	-11,95% PEGGIORATO
Servizi - Animazione	32,65%	-7,35% PEGGIORATO
Servizi – Attività motoria	27,91%	-13,27% PEGGIORATO
Servizi – Distributori automatici	63,14%	+0,20% INVARIATO
Servizi – Sportello mattutino	53,74%	-6,14% PEGGIORATO
Servizi – Gruppo Psicologico	74,07%	-9,88% PEGGIORATO

Dall'analisi dei dati evince che per quasi tutti gli item il grado di soddisfazione è peggiorato per la maggioranza dei Pazienti e dei Familiari ad eccezione dei servizi che coinvolgono in prima persona e direttamente il Personale della Casa di Cura che rimangono invariati (disponibilità e professionalità del Personale Medico, Infermieristico e Amministrativo).

Alcuni item registrano un netto peggioramento percepito dall'Utenza. La Direzione imputa tali risultati all'emergenza COVID19 che ha caratterizzato tutto l'anno 2021. Infatti la situazione che la Casa di Cura si è trovata ad affrontare ha portato a restrizioni e a riorganizzazione di servizi che hanno inevitabilmente peggiorato la qualità della degenza nel 2021. Tali restrizioni e riorganizzazioni sono state effettuate per adempiere alla normativa dettata dall'emergenza.

Analizzando punto per punto gli item che hanno subito un netto peggioramento:

- Comfort stanza di degenza – il peggioramento è sicuramente dovuto ai lavori di ristrutturazione in atto e a tutte le azioni di disturbo che essa comporta. La Direzione è certa che, una volta terminata la ristrutturazione, il livello di comfort sarà sicuramente più elevato.
- Luoghi comuni Salone – il peggioramento è sicuramente dovuto alle restrizioni messe in atto per poter permettere di usufruire di tale spazio in sicurezza e quindi impedendo assembramenti.
- Qualità dei pasti – sono state apportate importanti modifiche al menù in accordo con l'azienda che eroga il servizio di ristorazione. Sarà cura della Direzione intensificare i colloqui con i responsabili e il monitoraggio della qualità dei pasti.
- Servizio di animazione – il servizio è stato quasi mai erogato a causa dell'emergenza COVID19 in atto per impedire il più possibile gli assembramenti.
- Attività motoria – il servizio è stato quasi mai erogato a causa dell'emergenza COVID19 in atto per impedire il più possibile gli assembramenti.
- Gruppo psicologico – il Servizio è stato erogato a intermittenza in base alle disposizioni dettate dall'emergenza. Inoltre la partecipazione ai Gruppi è stata contingentata per impedire gli assembramenti.

La Direzione, inoltre, si sofferma principalmente sui suggerimenti che fanno emergere:

- Richiesta di incrementare le attività in orario pomeridiano;
- Richiesta di continua attenzione alla qualità dei pasti;
- Richiesta di continua attenzione alla disponibilità dello sportello mattutino. La Direzione ha recepito tali indicazioni attivando:
 - Intensificando le riunioni con i responsabili del servizio mensa e il monitoraggio della qualità dei pasti;
 - Verrà controllata periodicamente la qualità dei prodotti dei distributori automatici;
 - Verrà incrementata la disponibilità dei servizi e dei prodotti dello sportello mattutino;
 - Verrà ampliata l'offerta terapeutica psicologica con l'introduzione dell'uso dei device per la Realtà Virtuale.