

COF LANZO HOSPITAL SPA

RELAZIONE SANITARIA 2024

PREMESSA

L'attività del 2024 può essere analizzata secondo i seguenti aspetti:

- 1. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**
- 2. ATTIVITÀ SANITARIA DI RICOVERO E AMBULATORIALE**
- 3. RISCHIO CLINICO, QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE**
- 4. PIANO ANNUALE DI RISK MANAGEMENT PER L'ANNO 2025**
- 5. CAMPAGNA INVESTIMENTI**
- 6. FORMAZIONE DEL PERSONALE**
- 7. URP, VERIFICA DELLA QUALITÀ E DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

1. Organizzazione aziendale

Il COF Lanzo Hospital eroga la sua attività di ricovero e ambulatoriale interamente nella sede sita in Alta Valle Intelvi.

Da dicembre 2023 la Società è sotto il controllo di Policlinico Triestino S.pa., e a seguito di questa modifica societaria nel corso del 2024 è stato sottoscritto un accordo intercompany per la centralizzazione presso la Capogruppo di alcune funzioni:

- Ufficio contabilità generale
- Ufficio controllo di gestione
- Ufficio formazione
- Ufficio segreteria per l'attività di corporate compliance

Per la gestione della sede operativa è stato incaricato un direttore operativo, mentre nel corso del 2024 è stato cancellato il ruolo aziendale di Direttore Generale. La Direzione Sanitaria è invece completamente in loco:

C.O.F. Lanzo Hospital S.p.a.	Direttore Sanitario: dott. Gianluca Merlano Vice Direttore Sanitario f.f.: dott.ssa Patrizia Zanutta
-------------------------------------	---

L'organico di C.O.F Lanzo Hospital alla data del 31 dicembre 2024 risultava così composto:

	DIPENDENTI	LIBERI PROFESSIONISTI	TOTALE
Medici	11	56	67
Infermieri	62	8	70
Fisioterapisti	26	0	26
Tecnici di radiologia	3	0	3
Assistenti sociali	0	1	1
Psicologi	0	2	2
Logopedisti	2	0	2
O.S.S.	44	0	44
Ausiliari	3	0	3
Impiegati	20	0	20
Operai / fattorini	7	0	7
TOTALE	178	67	245

2. ATTIVITÀ SANITARIA DI RICOVERO E AMBULATORIALE

Nel corso del 2024 presso il COF Lanzo Hospital sono stati dimessi complessivamente 3.392 pazienti dei quali 275 in regime privato e 613 per interventi ambulatoriali ex-ricovero (interventi sulla mano e meniscectomie). Rispetto al 2023 le attività di ricovero sono quindi aumentate del 10,1% (+367 accessi) per effetto dell'aumento dei ricoveri convenzionati con il S.S.R. (+238 ricoveri) e degli interventi ambulatoriali ex-ricovero (+126 accessi).

Tra le Unità Operative l'Ortopedia ha registrato il maggior incremento, con 2.349 dimessi rispetto ai 2.030 registrati nel 2023 con un incremento pari al 15,7%.

Il mix di produzione dell'ortopedia rileva l'incremento delle protesi di anca e ginocchio (+4% rispetto all'anno precedente) e soprattutto degli interventi sulla mano (+54% rispetto al 2023).

L'Unità Operativa di Ortopedia ha inoltre mantenuto elevata l'attrazione di pazienti provenienti da fuori regione, prevalentemente veneti, segno della qualità delle prestazioni erogate, che nell'anno appena concluso sono stati complessivamente 325 dei quali 1599 per interventi sul piede.

L'attribuzione di una maggiore quota di budget all'Unità Operativa di Ortopedia ha determinato una riduzione rispetto al 2023 delle attività riabilitative con un calo del 2% delle giornate di degenza rispetto al 2023:

Si sono di conseguenza realizzati i seguenti volumi di attività:

Numero ricoveri	Ricoveri SSR	Ambulatoriali ex ricovero	Totale SSR	Ricoveri Privati	Totale 2024	Totale 2023
Ortopedia	1.665	613	2.278	71	2.349	2.030
Riabilitazione	1.452	0	1.452	204	1.656	1.608
Totale	3.117	613	3.730	275	4.005	3.638

Per quanto riguarda le singole Unità Operative si sono realizzati i seguenti volumi di attività:

Giornate degenza	Ricoveri SSR	Ricoveri Privati	Totale 2024	Totale 2023
Riabilitazione Neuromotoria	15.218	2.863	18.081	19.617
Riabilitazione Pneumologica	9.487	987	10.474	11.425
Riabilitazione Cardiologica	4.865	616	5.481	4.723
Neuroriabilitazione	5.020	0	5.020	4.135
Totale	34.590	4.466	39.056	39.900

Per approfondimenti sui volumi e sui mix di attività delle diverse Unità Operativa, Servizi e Ambulatori di COF Lanzo Hospital, si rimanda alle tabelle di riepilogo che seguono e che comprendono sia l'attività convenzionata con il SSR, sia quella privata che quella effettuata a favore dei degenti delle case di cura.

Tabelle di riepilogo

U.O. DI ORTOPEDIA
Attività di ricovero

Dott. Carmelo Scutellà
Dott. Matteo Cervellin
Dott. Nicola Colombo
Dott. Giovanni Corengia
Dott. Emanuele Franchi
Dott. Giuseppe Gaiani
Dott. Massimiliano Marchese
Dott. Giuliano Pescuma
Dott. Franco Ronchi
Dott. Alberto Acerbi
Dott.ssa Valentina Ferrari
Dott. Carlo Antonio Todaro
Dott. Marco Merlo
Dott. Stefano Rossi
Dott. Cristian Indino
Dott.ssa Camilla Maccario
Dott. Federico Amadei
Dott.ssa Angela Trabucco
Dott. Paolo Renato Rolla
Dott. Alessandro De Ponti
Dott. Lorenzo Monti

Responsabile

	ANNO 2023			ANNO 2024			Diff.
	Ordinari	Day Hospital	Totale	Ordinari	Day Hospital	Totale	N.
Ricoveri A.S.S.	1.145	553	1.698	1.385	580	1.965	+267
Interventi ambulatoriali	0	487	487	0	613	613	+126
Ricoveri privati	38	15	53	35	12	47	-6
Totale	1.183	623	1.806	1.420	660	2.080	+274

PRINCIPALI INTERVENTI EFFETTUATI

	ANNO 2023				ANNO 2024				Diff.
	Ordinari	Day Hospital	BIC	Totale	Ordinari	Day Hospital	BIC	Totale	N°
Protesi di anca e ginocchio	554	0	0	554	613	0	0	613	+59
Protesi di spalla	14	0	0	14	13	0	0	13	-1
Interventi sul ginocchio (legamento e menisco)	76	85	242	403	61	108	259	428	+25
Interventi correttivi sul piede	132	276	2	410	143	308	0	451	+41
Interventi sulla spalla	125	2	0	127	169	7	0	176	+49
Interventi sulla mano	3	37	234	274	17	71	334	422	+148
Altri interventi	131	71	9	211	139	58	20	217	+6
Totale	1.035	471	487	1.993	1.155	552	613	2.320	+327

ORTOPEDIA
Attività ambulatoriale

Dott. Carmelo Scutellà
Dott. Matteo Cervellin
Dott. Nicola Colombo
Dott. Giovanni Corengia
Dott. Franco Ronchi
Dott. Massimiliano Marchese
Dott. Giuliano Pescuma
Dott. Giuseppe Gaiani

PRESTAZIONE	ANNO 2023			ANNO 2024			Diff.
	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	N°
Visite ortopediche	4.465	480	4.945	4.548	699	5.247	302
Altre prestazioni	1.290	45	1.335	1.011	346	1.357	22
Totale	5.755	525	6.280	5.559	1.045	6.604	324

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

Attività di ricovero

Dott.ssa Patrizia Zanotta Responsabile
Dott.ssa Sabrina Luoni
Dott.ssa Valeria Emiliani
Dott. Piergiuseppe Filardi
Dott.ssa Maria Ernesta Leone
Dott.ssa Leite De Sousa Fatima
Dott. Pierangelo Martinelli

	ANNO 2023		ANNO 2024		Differenza	
	N.Ric	GG Degenza	N.Ric	GG Degenza	N.Ric	GG Degenza
Ricoveri SSN	879	16.443	911	15.218	+37	-1.225
Ricoveri privati	180	3174	159	2863	-21	-311
Totale	1.059	19.617	1.070	18.081	-21	-1.536

Neuroriabilitazione

	ANNO 2023		ANNO 2024		Differenza	
	N.Ric	GG Degenza	N.Ric	GG Degenza	N.Ric	GG Degenza
Ricoveri SSN.	35	4.135	41	5.020	+6	+885
Ricoveri privati	0	0	0	0	+0	+0
Totale	35	4.135	41	5.020	+6	+885

RIABILITAZIONE PNEUMOLOGICA
Attività di ricovero

Dott. Giuseppe Vallo Responsabile
Dott.ssa Manuela Rubini
Dott. Antonio Nastasi

	ANNO 2023		ANNO 2024		Differenza	
	N.Ric	GG Degenza	N.Ric	GG Degenza	N.Ric	GG Degenza
Ricoveri SSN.	312	11.127	287	9.487	-25	-1.640
Ricoveri privati	16	298	21	987	+5	+689
Totale	328	11.425	308	10.474	-20	-951

U.O. DI RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA
Attività di ricovero

Dott.ssa Elena Butti Responsabile
Dott.ssa Michelina Cao
Dott. Mateus Rossato

	ANNO 2023		ANNO 2024		Differenza	
	N.Ric	GG Degenza	N.Ric	GG Degenza	N.Ric	GG Degenza
Ricoveri SSN	202	4.440	254	4.865	+52	+425
Ricoveri privati	13	283	23	616	+10	+333
Totale	215	4.723	277	5.481	+62	+758

CARDIOLOGIA

Attività ambulatoriale

Dott. Walter Bonini
Dott.ssa Elena Butti
Dott.ssa Michelina Cao
Dott. Claudio Lissi
Dott. Chiara Ruggeri
Dott. Mateus Rossato
Dott.ssa Cinzia Savonelli

PRESTAZIONE	ANNO 2023			ANNO 2024			Diff.
	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	N°
E.C.G.	1.288	179	1.467	1.474	167	1.641	174
E.C.G. di Holter	609	3	612	458	3	461	- 151
Ecocardiografia	627	77	704	902	61	963	259
Test da sforzo con cicloergometro	286	11	297	242	31	273	- 24
Visite cardiologiche	1.089	176	1.265	1.216	174	1.390	125
Totale	3.899	446	4.345	4.292	436	4.728	383

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Attività ambulatoriale

Dott. Corrado Soldati
Dott. Roberto Boraschi
Dott. Luca Casoli
Dott.ssa Arianna Patti
Dott. Stefano Zara

Responsabile

PRESTAZIONE	ANNO 2023				ANNO 2024				Diff.
	Interni	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	Interni	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	N°
Radiologia tradizionale	7.555	3.958	104	11617	7.701	4.085	170	11.956	339
Ecografia	113	2.186	494	2.793	81	2.142	506	2.729	-64
Doppler	77	906	154	1.137	88	898	146	1.132	-5
Densitometria ossea	50	793	33	876	14	640	24	678	-198
TAC	571	1.221	8	1.800	444	1.540	3	1.987	187
Totale	8.366	9.064	793	18.223	8.328	9.305	849	18.482	259

FISIATRIA

Attività ambulatoriale

Dott.ssa Valeria Emiliani
Dott. Piergiuseppe Filardi
Dott.ssa Leite De Sousa Fatima
Dott.ssa Sabrina Luoni
Dott. Antonio Nastasi
Dott.ssa Manuela Rubini
Dott.ssa Patrizia Zanutta

PRESTAZIONE	ANNO 2023			ANNO 2024			Diff.
	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	N°
Visite fisiatriche	1.461	243	1.704	1.637	279	1.916	212
Onde d'urto	1.971	179	2.150	2.043	258	2.301	151
MAC	1.497	-	1.497	1.363	-	1.363	- 134
Prestazioni fisioterapiche	12.027	1.298	13.325	8.012	852	8.864	- 4.461
Totale	16.956	1.720	18.676	13.055	1.389	14.444	- 4.232

ALTRE SPECIALITA' **Attività ambulatoriale**

Anestesia e Rianimazione

Chirurgia Generale

Geriatria

Laboratorio Analisi

Neurologia

Pneumologia

Otorino

Urologia

Punto di Primo Intervento

Dott. Andrea Lolli

Dott. Francesco Faverio

Dott. Marco Arnaboldi, Dott.ssa Maria Ernesta Leone,

Dott.ssa Maria Rezzonico

Dott. Valerio Rossini, Dott. Giuseppe Vallo

Dott. Ramzi Achour

Dott. Giancarlo Cagliani

PRESTAZIONE	ANNO 2023			ANNO 2024			Diff.
	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	Esterni A.S.S.	Esterni Privati	Totale	N°
Prestazioni anestesia	222	258	480	333	419	752	272
Prestazioni chirurgia generale	-	202	202	-	130	130	- 72
Visite geriatriche	-	26	26	-	-	-	- 26
Esami laboratorio analisi	71.685	2.309	73.994	68.662	2.076	70.738	- 3.256
Visite neurologiche	700	59	759	498	62	560	- 199
Elettromiografie	2.568	26	2.594	1.586	25	1.611	- 983
Visite pneumologiche	310	207	517	404	261	665	148
Spirometrie	342	56	398	405	21	426	28
Polisonnografie	143	12	155	147	20	167	12
Visite otorinolaringoiatra	-	23	23	-	13	13	- 10
Visite urologiche	-	64	64	-	74	74	10
Prestazioni punto di primo intervento	5.811	-	5.811	5.047	-	5.047	- 764
Medicina dello sport	-	100	100	-	39	39	- 61
Totale	81.781	3.342	85.123	77.082	3.140	80.222	- 4.901

3. RISCHIO CLINICO, QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE

Il COF Lanzo Hospital ha predisposto da anni un sistema organico di Gestione del Rischio Clinico attraverso le seguenti figure:

- A) Direzione sanitaria
- B) URP
- C) Hospital Risk Manager
- D) Ufficio infermieristico/SITRA
- E) RSPP
- F) Medico competente

Sono operativi gli organismi classici di sicurezza tipici degli ospedali lombardi quali:

- il CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere),
- il COSD (Comitato Ospedale Senza Dolore),
- il CPC (Comitato prevenzione cadute)
- il CVS (Comitato Valutazione Sinistri).

Nel mese di dicembre del 2024 l'intera struttura è stata ricertificata ISO 9001:2015 con l'Ente DNV.

La Direzione sanitaria analizza costantemente gli **adverse events**, le cause e attua le iniziative per mitigarne o prevenirne gli effetti.

3.1 EVENTI AVVERSI VERIFICATISI NEL 2024

3.1.1 INFEZIONI CHIRURGICHE

N. 1 SSI in protesi di ginocchio, agente eziologico Stafilococco aureo, in paziente di aa 77.
La tendenza è in netto calo rispetto al 2023 (4 vs 1).
Si sono tenuti N. 2 CIO (18 giugno e 28 novembre) per discutere il caso occorso e si è decisa l'integrale applicazione delle Raccomandazioni SIOT per la prevenzione delle infezioni chirurgiche.

3.1.2 EVENTI AVVERSI, EVENTI SENTINELLA, NEAR MISS

N. 1 No Harm Incident:
Errore nel contrassegno del lato da operare.
La direzione sanitaria ha emesso una circolare per ribadire la procedura corretta di marcatura del lato da operare.

N. 2 Eventi Sentinella segnalati al Ministero della salute:
Paziente in stato poco lucido scavalcava le spondine e cadeva a terra.
Caduta al rientro dalla palestra seguita da prolungamento della degenza.

3.1.3 AZIONI CORRETTIVE

In merito al primo, la direzione sanitaria ha ricordato al personale infermieristico la politica della contenzione a livello aziendale che prevede che l'infermiere possa applicare in stato di necessità la contenzione senza attendere la prescrizione medica, come anche espresso dalla FNOPI in merito alla contenzione fisica.

A seguito del secondo evento sentinella, la direzione sanitaria ha emesso una circolare in cui si chiedeva ai fisioterapisti di valutare l'autonomia del paziente nel rientrare in stanza dopo la palestra e, se del caso, riaccompagnare il paziente.

3.1.4 CADUTE ACCIDENTALI

Con l'introduzione della Cartella Clinica Elettronica, tra il 2019 e il 2021, è stata sviluppata una nuova scheda informatizzata di "rilevazione cadute accidentali", che permettesse una descrizione dell'avvenimento e un'analisi dei motivi della caduta, al fine di poter poi prendere provvedimenti per limitarne il numero di cadute.

Si è provveduto inoltre a un'attività di sensibilizzazione dei medici affinché venissero segnalate tutte le cadute di pazienti, incluse quelle che non avevano prodotto alcun effetto sul paziente.

Di seguito il prospetto delle cadute accidentali degli ultimi cinque anni:

anno	Numero cadute	% sul numero di pazienti ricoverati	su 1000 giornate di degenza
2019	117	3	2,32
2020	88	3	1,83
2021	95	2,7	2,01
2022	57	1,6	1,26
2023	70	1,9	1,59
2024	74	2,2	1,64

3.1.5 SINTESI E GIUDIZIO FINALE

Il principale evento avverso registrato al COF nell'anno 2024 è rappresentato dalla **caduta accidentale del paziente**.

Questo dato è in netto miglioramento rispetto ai dati dei cinque anni precedenti e in linea con l'anno precedente.

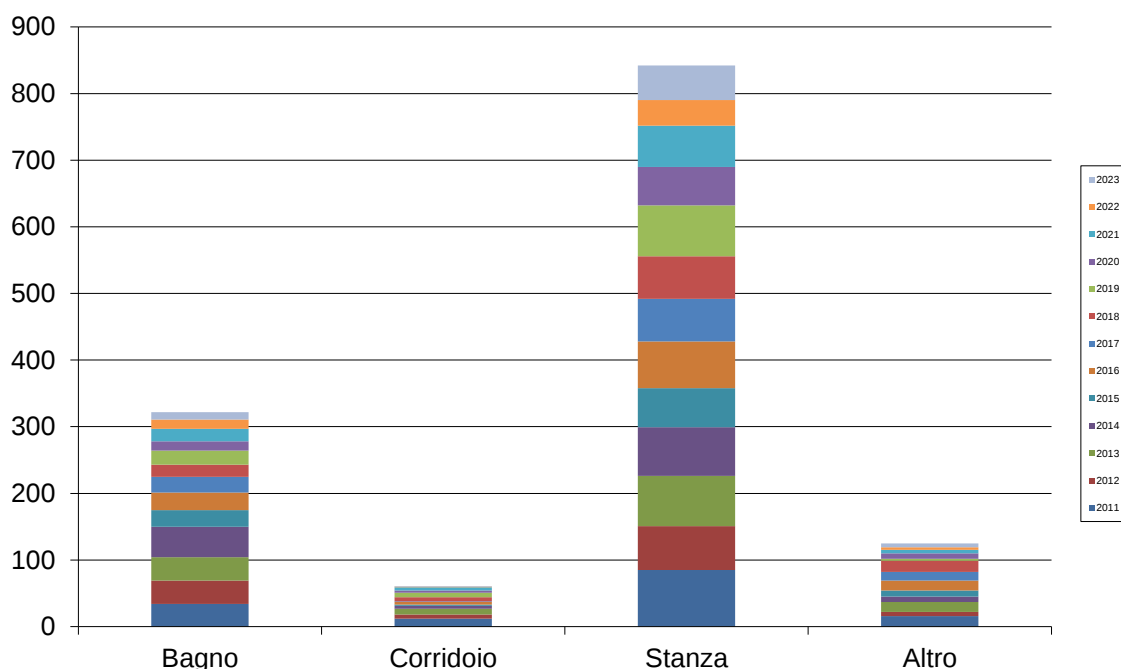
La percentuale dei pazienti caduti sul totale dei pazienti dimessi nel 2024 è pari al 2,2 % che equivale a 1,64 cadute accidentali ogni mille giornate di degenza.

L'età media del paziente vittima di caduta è di 75,9 anni, il momento della giornata più colpito è il mattino, momento in cui ciascuno è mediamente più attivo.

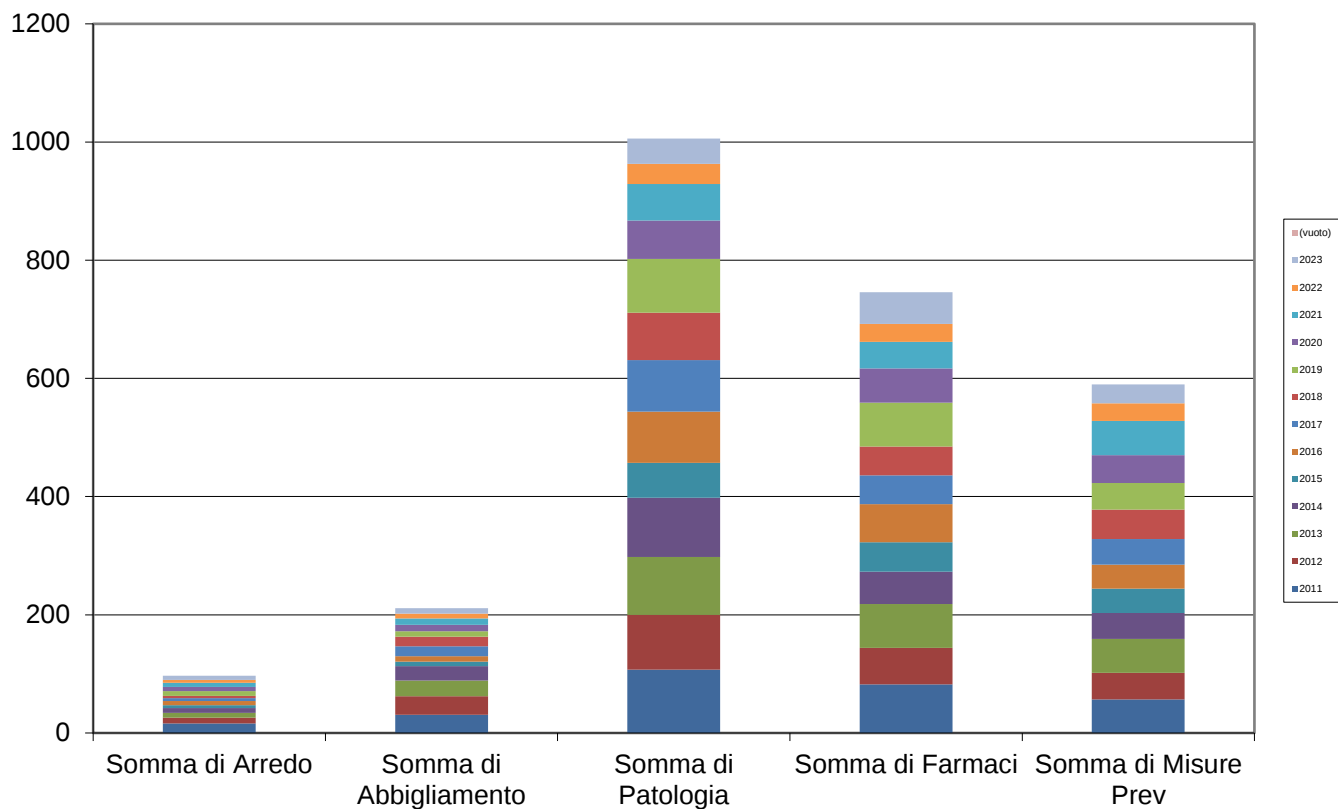
La fascia oraria in cui i pazienti cadono maggiormente è dalle ore 06.00 alle ore 07.00, in concomitanza del cambio turno del personale di assistenza mattino/notte.

Non sembra invece esserci un particolare rischio nei giorni festivi rispetto ai feriali.

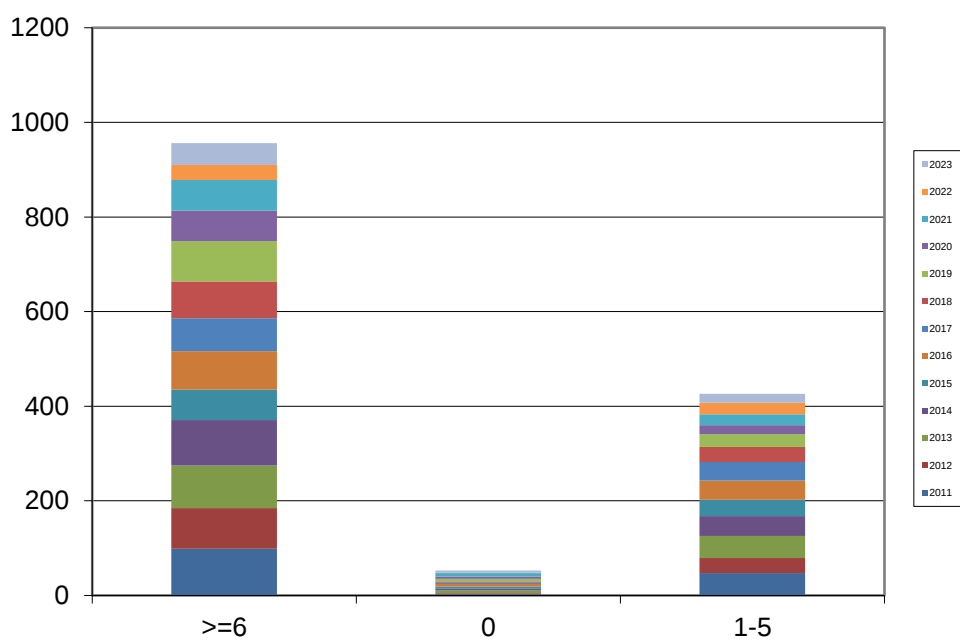
Il luogo in cui i pazienti cadono più frequentemente è la propria stanza e il bagno.



Il principale fattore favorente la caduta è la patologia di base del paziente e il trattamento farmacologico.



La maggior parte delle cadute avviene nei sei giorni successivi al ricovero.



4. IL PIANO ANNUALE DI RISK MANAGEMENT PER IL 2025

Come previsto nella DGR 3720/2024 DETERMINAZIONI IN ORDINE AGLI INDIRIZZI DI PROGRAMMAZIONE DEL SSR PER L'ANNO 2025, il piano annuale di struttura dovrà considerare eventi avversi ed eventi sentinella, oltre che i contenziosi.

Inoltre, si chiede di implementare l'approccio HERM (Healthcare Enterprise Risk Management) per una gestione integrata dei rischi applicata ad almeno tre processi aziendali.

A tal proposito, prendendo spunto dall'analisi degli eventi avversi occorsi nell'anno precedente, e tenendo conto delle citate Linee Guida regionali è intenzione del COF perseguire nel 2025 i seguenti progetti:

- 1) IMPLEMENTAZIONE DI UN PROGETTO DI HANDOVER AVANZATO*
- 2) ADOZIONE INTEGRALE DELLE RACCOMANDAZIONI SIOT PER LA PREVENZIONE DELLE SURGICAL SITE INFECTIONS NEI PAZIENTI CHIRURGICI*
- 3) ADOZIONE DI UN PROTOCOLLO AZIENDALE SULLA GESTIONE DEL CATETERISMO VESCICALE NEL PAZIENTE CANDIDATO AD INTERVENTO CHIRURGICO*
- 4) ADOZIONE DI UN PROTOCOLLO AZIENDALE INERENTE ALLA PREVENZIONE DELLE LESIONI DA PRESSIONE NEI PAZIENTI ALLETTATI*
- 5) ATTIVAZIONE DI UN CORSO SULLA CORRETTA COMUNICAZIONE VERSO GLI UTENTI DA PARTE DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO E SANITARIO AL FINE DI PREVENIRE GLI ATTI DI VIOLENZA VERBALE E FISICA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI IMPEGNATI NELL'ASSISTENZA.*

5. CAMPAGNA INVESTIMENTI

PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2025

Facendo seguito alle Relazioni annuali sulle apparecchiature elettromedicali compilate da tutti i Responsabili di U.O., la Direzione aziendale e la Direzione Sanitaria, sulla base delle risorse disponibili e dei livelli di obsolescenza delle attrezzature, hanno provveduto ad elaborare per il 2025 il seguente piano degli investimenti:

SALA OPERATORIA

- Letti chirurgici
- Sterlizzatrice
- Ecografo portatile
- Apparecchio per emorecupero intraoperatorio

U.O. RIABILITAZIONE

- Letti elettrici
- Materassi antidecubito
- Concentratori ossigeno

SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE

- Ventilatore polmonare

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Risonanza magnetica

RELAZIONE SUL PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2024

Con riferimento al piano degli investimenti 2024 rappresentiamo di seguito gli acquisti di attrezzature sanitarie realizzati e le motivazioni degli scostamenti rispetto a quanto previsto dal piano stesso:

Luogo	Descrizione bene	Stato
SALA OPERATORIA	Letti operatori	Rimandato al 2025
	Lavaferri	Acquistato
	Sterrad	Acquistato
	Manipoli trapani chirurgici	Acquistato

Riabilitazione neuromotoria	Letti elettrici	Rimandato al 2025
	Materassi antidecubito	Rimandato al 2025
Radiologia	Risonanza magnetica	Rimandato al 2025
	Densitometria ossea	Acquistato
	Ecografo	Acquistato
	Pacs	Acquistato
Poliambulatorio	Poltrona per prelievi	Non previsto Acquistato

6. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Sono state due le novità formative del 2024: il Corso ACLS che ha visto coinvolti 16 sanitari; il Corso Livello III Antincendio, che è stato organizzato direttamente con il Comado dei Vigili del Fuoco di Como e ha visto coinvolte 7 risorse.

Da segnalare, sempre in un'ottica di cooperazione, il corso BLSD con istruttori del Policlinico Triestino e il corso MMC svolto direttamente dai nostri fisioterapisti.

Come ogni anno sono stati erogati i corsi 81/08 sulla Sicurezza e quelli sulla Privacy ed i corsi interni erogati internamente:

- HACCP (2 sessioni 44 partecipanti),
- La gestione del rischio biologico e il corretto uso dei DPI e dei taglienti (2 sessioni 61 partecipanti),
- Gestione delle Emergenze,
- Corso broncoaspirazione, tracheocannula e ventilatore.

Numerose, infine, le attività formative dedicate all'addestramento dovuto all'Eternalizzazione del Laboratorio analisi e quelle erogate per il corretto utilizzo delle nuove apparecchiature (POCT, ARMADI BUSTERMED, GLUCOSOMETRO).

7 URP e VERIFICA DELLA QUALITÀ E DELLE PRESTAZIONI EROGATE

7.1 ANALISI QUESTIONARI GRADIMENTO DEI SERVIZI – ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Nel corso del 2024 la raccolta dei questionari è risultata esigua. Si considera inutile l'analisi di così pochi dati.

7.2 ANALISI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION – ATTIVITÀ RICOVERI

Origine dei dati: i dati analizzati provengono dai questionari distribuiti dall'accettazione al momento del ricovero e compilati dai pazienti al momento della dimissione.

Numero risposte: Nel periodo gennaio/dicembre 2024 hanno risposto **245 pazienti** (6.6%)

Paziente

I pazienti ricoverati che hanno compilato il questionario hanno le seguenti caratteristiche:

- *età media 60.9 anni*
- sono in prevalenza di nazionalità italiana

Analisi delle risposte e conclusioni

È stato attribuito un punteggio alle risposte da 1 a 7, con: “per niente soddisfatto” in corrispondenza del valore 1 e “molto soddisfatto” in corrispondenza di 7.

La *media totale delle risposte* ha espresso una buona valutazione della struttura, oscillando tra 6.40 e di 6.68.

La valutazione *sulla soddisfazione complessiva per il ricovero* (domanda D12) è stata buona con un punteggio medio di 6.51.

Così pure al quesito se *consiglierebbe a altri questo ospedale* (domanda D13) si è avuta una valutazione più che buona dei pazienti con un punteggio medio di 6.64.

I **servizi più graditi** sono l'*assistenza del personale medico* (domanda D06): 6.68, le *cure ricevute* (domanda D07): 6.63

Il **servizio meno gradito** pur sempre con valutazioni medie positive è l'*attesa del ricovero* (domanda D02): 6.37 e *Accoglienza e informazioni* (domanda D03): 6.38

Seguono le tabelle relative al 2023 e 2024 da cui si evince un trend in miglioramento:

Domanda	Descrizione	Ort	Riab	COF 2023
D02	Attesa ricovero	6.05	6.35	6.27
D03	Accoglienza e informazioni	6.19	6.40	6.38
D04	Aspetti strutturali e alberghieri	6.42	6.18	6.47
D05	Assistenza infermieristica	6.35	6.25	6.50
D06	Assistenza del personale medico	6.61	6.51	6.70
D07	Cure	6.54	6.45	6.60
D08	Informazioni ricevute stato di salute	6.46	6.39	6.50
D09	Rispetto della riservatezza personale	6.50	6.42	6.40
D10	Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	6.49	6.34	6.60
D11	Indicazioni dopo dimissione	6.49	6.43	6.50
D12	Soddisfazione complessiva	6.54	6.38	6.60
D13	Consiglierebbe a altri questo ospedale?	6.67	6.55	6.66

Domanda	Descrizione	Ort	Riab	COF 2024
D02	Attesa ricovero	6.20	6.55	6.37
D03	Accoglienza e informazioni	6.44	6.14	6.38
D04	Aspetti strutturali e alberghieri	6.53	6.45	6.51
D05	Assistenza infermieristica	6.53	6.33	6.47
D06	Assistenza del personale medico	6.70	6.64	6.68
D07	Cure	6.64	6.61	6.63
D08	Informazioni ricevute stato di salute	6.61	6.47	6.57
D09	Rispetto della riservatezza personale	6.58	6.71	6.62
D10	Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	6.40	6.44	6.41
D11	Indicazioni dopo dimissione	6.57	6.69	6.60
D12	Soddisfazione complessiva	6.53	6.45	6.51
D13	Consiglierebbe a altri questo ospedale?	6.64	6.63	6.64

7.3 RECLAMI

Sono stati inoltrati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico numero 59 reclami.

Gli argomenti che ricorrono più frequentemente riguardano:

	DESCRIZIONE	CODICE SEGNALAZIONI	TOTALE
Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	barriere architettoniche	4a	
	sicurezza	4b	
	comfort	4c	16
Prestazioni	tempo d'attesa	6a	1
	mancata prestazione	6b	3
	inadeguatezza organizzativa	6c	9
	percezione della qualità tecnico-professionale	6d	20
Aspetti economici	Ticket errati o impropri	7a	
	rimborsi	7b	
Comunicazione e relazione	rapporto con l'operatore	3a	5
	rapporto con l'azienda	3b	1
	consenso informato	3c	1
Informazione/orientamento	logistica	1a	
	coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b	
	amministrativa	1c	
Rispetto dei diritti	dati sensibili	5a	
	rispetto altri diritti	5b	
Condizioni dell'accesso	accesso telefonico, web, mail, farmacie, MMG	2a	
	accesso con mezzi pubblici	2b	
	accesso con mezzi privati	2c	
Rilascio documentazione clinica	modalità	8a	1
	tempi	8b	2
	qualità	8c	
Varie	varie	12	
Totale complessivo			59

Per raggruppare i reclami si è usata la metodologia descritta nella Tabella allegata alla nota H1.2007.0053415 del 21/12/2007 della DG Sanità Regione Lombardia.

7.4 VALUTAZIONI POSITIVE

Abbiamo ricevuto dai pazienti nel 2024 **numero 25 encomi** riguardo alla degenza.

Descrizione	DESCRIZIONE	Codice segnalazioni	Totale
encomi all'ente	Encomi all'ente	13a	9
encomi al personale medico	Encomi al personale medico	13b	8
encomi ai professionisti sanitari	Encomi ai professionisti sanitari	13c	8
Totale complessivo			25