

REPORT SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI UNITÀ DI DEGENZA ORDINARIA

2° SEMESTRE 2022
LUGLIO - DICEMBRE 2022

NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE

Per le Unità di degenza, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate **143** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **6,7%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEM. PREC.
Medicina	12	730	1,6	4,4
Riabilitazione Cardiologica	24	227	10,6	18,5
Riabilitazione Neuromotoria A	38	208	18,3	20,5
Riabilitazione Neuromotoria B	43	223	19,3	25,0
Riabilitazione Neuromotoria C	14	197	7,1	44,2
Riabilitazione Pediatrica	4	79	5,1	41,2
Riabilitazione Respiratoria	8	187	4,3	25,0
Totale complessivo	143	2146	6,7	16,5

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

Il **94,4%** è costituito da pazienti, il **5,6%** da familiari, lo **0,0%** da visitatori.

GENERE

Il **45,5%** sono maschi, il **54,5%** sono femmine.

ETA'

Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **2,1%** ha 18-35 anni, il **6,3%** ha 36-50 anni, il **33,6%** ha 51-65 anni, il **44,8%** ha 66-80 anni, il **13,3%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

Il **2,8%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **17,5%** ha la licenza elementare, **26,6%** ha la licenza media, il **32,2%** ha il diploma di maturità, il **21,0%** ha la laurea.

PROVENIENZA

Il **67,1%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **18,2%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **9,8%** da un'altra regione, il **4,9%** dall'Estero.

COME CI HA CONOSCIUTI

Il **3,5%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **52,4%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **10,5%** attraverso parenti/amici, il **1,4%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **6,3%** per comodità/vicinanza, il **25,9%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

Per il **90,9%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **9,1%** si tratta di un accesso successivo al primo.

RATING DEI SERVIZI (su un massimo di 10,0 punti)

Per le Unità di degenza si registra il seguente rating:

UNITÀ OPERATIVA	Accessibilità e accoglienza	Accessibilità e accoglienza SEM. PREC.	Servizio di accettazione	Servizio di accettazione SEM. PREC.	Comfort	Comfort SEM. PREC.	Prestazione sanitaria	Prestazione sanitaria SEM. PREC.	Valutazione complessiva	Valutazione complessiva SEM. PREC.
Medicina	8,1	9,1	8,4	8,9	8,3	8,6	8,8	8,8	8,5	8,9
Riabilitazione Cardiologica	8,8	8,6	8,9	9,2	8,8	9,1	9,1	9,6	8,9	9,5
Riabilitazione Neuromotoria A	8,9	8,2	8,8	8,3	8,6	8,4	9,3	8,8	9,3	8,8
Riabilitazione Neuromotoria B	8,9	8,8	9,2	8,6	8,4	8,2	9,2	8,4	9,2	8,7
Riabilitazione Neuromotoria C	8,9	7,3	8,9	7,2	8,2	6,9	8,8	7,6	9,0	7,7
Riabilitazione Pediatrica	9,0	9,6	9,8	9,5	9,3	9,1	10,0	9,7	9,8	9,7
Riabilitazione Respiratoria	8,5	8,6	8,1	8,7	7,8	8,4	7,8	9,0	7,8	8,8
Totale complessivo	8,8	8,4	8,9	8,5	8,5	8,2	9,1	8,7	9,0	8,7

CONSIGLIATO

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		<i>CONSIGLIA SEM. PREC.</i>	
	N	%	N	%
Medicina	12	100	19	95
Riabilitazione Cardiologica	23	95,8	25	100
Riabilitazione Neuromotoria A	38	100	18	100
Riabilitazione Neuromotoria B	43	100	25	100
Riabilitazione Neuromotoria C	14	100	31	81,6
Riabilitazione Pediatrica	4	100	14	100
Riabilitazione Respiratoria	7	87,5	23	95,8
Totale complessivo	141	98,6	155	94,5

**REPORT SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI
DAY HOSPITAL**

*2° SEMESTRE 2022
LUGLIO – DICEMBRE 2022*

NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE

Per il Day Hospital, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate **23** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **22,3%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEM. PREC.
Day Hospital Cardiologico	13	51	25,5	52,9
Day Hospital Neuromotorio	10	52	25,5	69,2
Totale complessivo	23	103	22,3	61,2

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

L' **87%** è costituito da pazienti, il **13%** da familiari, lo **0,00%** da visitatori.

GENERE

Il **56,5%** sono maschi, il **43,5%** sono femmine.

ETA'

Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, lo **0,0%** ha 18-35 anni, il **4,3%** ha 36-50 anni, il **52,2%** ha 51-65 anni, il **39,1%** ha 66-80 anni, il **4,3%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

Lo **0,0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **17,4%** ha la licenza elementare, **34,8%** ha la licenza media, il **34,8%** ha il diploma di maturità, il **13%** ha la laurea.

PROVENIENZA

Il **65,2%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **34,8%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, lo **0,0%** da un'altra regione, lo **0,0%** dall'Estero.

COME CI HA CONOSCIUTI

Lo **0,0%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **60,9%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **X,X%** attraverso parenti/amici, l' **8,7%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, lo **0,0%** per comodità/vicinanza, il **30,4%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

Per il **65,2%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **34,8%** si tratta di un accesso successivo al primo.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Il **4,3%** dei soggetti ha prenotato attraverso il CUP San Raffaele, lo **0,0%** attraverso il CUP Regionale, l'**82,6%** direttamente in Struttura, il **13,0%** accedendo al Sito internet della Struttura.

RATING DEI SERVIZI (su un massimo di 10,0 punti)

Per il Day Hospital si registra il seguente rating:

UNITÀ OPERATIVA	Accessibilità e accoglienza	Accessibilità e accoglienza SEM. PREC.	Servizio di accettazione	Servizio di accettazione SEM. PREC.	Comfort	Comfort SEM. PREC.	Prestazione sanitaria	Prestazione sanitaria SEM. PREC.	Valutazione complessiva	Valutazione complessiva SEM. PREC.
Day Hospital Cardiologico	8,4	9,5	8,0	9,2	7,9	8,8	8,7	9,6	8,5	9,4
Day Hospital Neuromotorio	9,0	9,2	9,1	9,6	9,0	9,1	9,4	9,8	9,2	9,6
Totale complessivo	8,7	9,3	8,5	9,4	8,4	9,0	9,0	9,7	8,8	9,5

CONSIGLIATO

Per il Day Hospital, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEM. PREC.	
	N	%	N	%
Day Hospital Cardiologico	13	100	27	100
Day Hospital Neuromotorio	10	100	36	100
Totale complessivo	23	100	63	100

**REPORT SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI
POLIAMBULATORI**

*2° SEMESTRE 2022
LUGLIO – DICEMBRE 2022*

NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE

Per i Poliambulatori, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate **39** risposte al questionario di gradimento, così distribuite:

AMBULATORIO	N RISPOSTE	<i>NUMERO RISPOSTE SEM. PREC.</i>
Laboratorio Analisi	6	12
Radiologia ed ecografia	18	22
Visite ed esami specialistici	15	18
Totale complessivo	39	53

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

Il **71,8%** è costituito da pazienti, il **28,2%** da familiari, lo **0,00%** da visitatori.

GENERE

Il **33,3%** sono maschi, il **66,7%** sono femmine.

ETA'

Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **23,1%** ha 18-35 anni, il **33,3%** ha 36-50 anni, il **28,2%** ha 51-65 anni, il **15,4%** ha 66-80 anni, lo **0,0%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

Il **0,0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **0,0%** ha la licenza elementare, **10,3%** ha la licenza media, il **41,0%** ha il diploma di maturità, il **48,7%** ha la laurea.

PROVENIENZA

Il **74,4%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **10,3%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **12,8%** da un'altra regione, il **2,6%** dall'Estero.

COME CI HA CONOSCIUTI

Il **10,3%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **7,7%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **38,5%** attraverso parenti/amici, il **17,9%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **10,3%** per comodità/vicinanza, il **15,4%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

Per il **43,6%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **56,4%** si tratta di un accesso successivo al primo.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Il **30,8%** dei soggetti ha prenotato attraverso il CUP San Raffaele, il **12,8%** attraverso il CUP Regionale, il **48,7%** direttamente in Struttura, il **7,7%** accedendo al Sito internet della Struttura.

RATING DEI SERVIZI (su un massimo di 10,0 punti)

Per i Poliambulatori si registra il seguente rating:

AMBULATORIO	Accessibilità e accoglienza	Accessibilità e accoglienza SEM. PREC.	Servizio di accettazione	Servizio di accettazione SEM. PREC.	Comfort	Comfort SEM. PREC.	Prestazione sanitaria	Prestazione sanitaria SEM. PREC.	Valutazione complessiva	Valutazione complessiva SEM. PREC.
Laboratorio Analisi	5,0	8,9	6,0	8,9	5,3	8,8	6,7	9,3	5,3	8,8
Radiologia ed ecografia	8,2	9,0	7,7	9,5	8,1	9,2	9,3	9,8	8,4	9,6
Visite ed esami specialistici	8,7	9,3	9,6	9,2	8,9	9,1	9,8	9,7	9,2	9,4
Totale complessivo	7,9	9,1	8,2	9,3	8,0	9,1	9,1	9,7	8,2	9,4

CONSIGLIATO

Per i Poliambulatori, i rispondenti consigliano:

AMBULATORIO	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEM. PREC.	
	N	%	N	%
Laboratorio Analisi	3	50	12	100
Radiologia ed ecografia	17	94,4	22	100
Visite ed esami specialistici	15	100	18	100
Totale complessivo	35	89,7	53	100

Roma, 06/02/2023

Il Responsabile Reclami & Customer Care