

REPORT SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI UNITA' DI DEGENZA ORDINARIA

1° SEMESTRE 2023

NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE

Per le Unità di degenza, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate **66** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **5,3%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEM. PREC.
Medicina	12	266	5,3	
Hospice	1	138	0,7	
RSA	24	71	30,4	
Riabilitazione Cardiologica	6	216	2,5	
Riabilitazione Neuromotoria	14	183	7,1	
Riabilitazione Psichiatrica	5	175	2,7	
Riabilitazione Respiratoria	4	103	3,5	
Totale complessivo	66	1152	5,3	

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

Il **90,9%** è costituito da pazienti, il **7,6%** da familiari, il **1,5%** da visitatori.

GENERE

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

ETA'

Il **0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **4,5%** ha 18-35 anni, il **9,1%** ha 36-50 anni, il **33,3%** ha 51-65 anni, il **39,4%** ha 66-80 anni, il **13,6%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

Il **1,5%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **19,7%** ha la licenza elementare, **31,8%** ha la licenza media, il **36,4%** ha il diploma di maturità, il **10,6%** ha la laurea.

PROVENIENZA

Il **18,2%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **74,2%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **3%** da un'altra regione, il **4,5%** dall'Estero.

COME CI HA CONOSCIUTI

Il **1,5%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **53%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **12,1%** attraverso parenti/amici, il **0%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **6,1%** per comodità/vicinanza, il **27,3%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

Per il **95,5%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **4,5%** 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	9,0		9,0		8,4		9,1		9	
Hospice	7,0		7,0		6,0		10,0		8	
RSA	7,6		7,6		7,3		7,7		7,6	
Riabilitazione Cardiologica	8,3		7,3		7,3		8,3		8,5	
Riabilitazione Neuromotoria	7,9		8,2		7,5		8,5		8,1	
Riabilitazione Psichiatrica	7,6		7,2		7,2		8,2		8,2	
Riabilitazione Respiratoria	9,0		9,3		8,5		9,0		9	
Totale complessivo	8,1		8,0		7,6		8,3		8,2	

CONSIGLIATO

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA	CONSIGLIA SEM. PREC.
-----------------	-----------	----------------------

	N	%	N	%
Medicina	12	100		
Hospice	1	100		
RSA	22	91,7		
Riabilitazione Cardiologica	6	100		
Riabilitazione Neuromotoria	13	92,9		
Riabilitazione Psichiatrica	4	80		
Riabilitazione Respiratoria	4	100		
Totale complessivo	62	93,9		

REPORT SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI DAY HOSPITAL

2° SEMESTRE 2022

NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE

Per il Day Hospital, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate **16** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **12,3%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEM. PREC.
Day Hospital Neuromotorio	16	130	12,3	

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

Il **87,5%** è costituito da pazienti, il **12,5%** da familiari, il **0%** da visitatori.

GENERE

Il **75%** sono maschi, il **25%** sono femmine.

ETA'

Il **0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **0%** ha 18-35 anni, il **0%** ha 36-50 anni, il **5%** ha 51-65 anni, il **11%** ha 66-80 anni, il **0%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

Il **0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **12,5%** ha la licenza elementare, **25%** ha la licenza media, il **37,5%** ha il diploma di maturità, il **25%** ha la laurea.

PROVENIENZA

Il **18,8%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **75%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **X6,3%** da un'altra regione, il **0%** dall'Estero.

COME CI HA CONOSCIUTI

Il **0%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **18,8%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **50%** attraverso parenti/amici, il **0%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **18,8%** per comodità/vicinanza, il **12,5%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

Per il **75%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **25%** si tratta di un accesso successivo al primo.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Il **18,8%** dei soggetti ha prenotato attraverso il CUP San Raffaele, il **0%** attraverso il CUP Regionale, il **81,3%** direttamente in Struttura, il **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 Neuromotorio	9,1		9,2		8,5		9,6		9,5	

CONSIGLIATO

Per il Day Hospital, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEM. PREC.	
	N	%	N	%
Day Hospital Neuromotorio	16	100	0	0

NOTE:

Sono giunti, all'interno dei questionari di gradimento, diversi suggerimenti di miglioramento tra cui:

- **Parcheggio gratuito per i pazienti**
- **Letti più comodi e confortevoli**
- **Pasti: quantità e varietà dei prodotti**
- **Maggiore attenzione alla manutenzione dei presidi: letti, sedie a rotelle, ecc...**
- **Carta per le mani nei bagni**
- **Sostituzione macchinari per la riabilitazione in quanto datati**
- **Servizio parrucchiere/barbiere**
- **Più fisioterapisti**

- **Migliorare l'organizzazione del personale**
- **Acqua in bottiglia**
- **Durata e flessibilità delle visite parenti**
- **Wifi nelle palestre**

Monte Compatri 04/07/2023

Il Responsabile Reclami & Customer Care