

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

2° SEMESTRE 2023

**NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE**

Per le Unità di degenza, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate **48** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **3,5** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	<i>COPERTURA % SEM. PREC.</i>
Medicina	20	300	6,6	5,3
Hospice	1	316	0,3	0,7
RSA	24	43	55,8	30,4
Riabilitazione Cardiologica	5	268	1,9	2,5
Riabilitazione Neuromotoria	12	171	7,0	7,1
Riabilitazione Psichiatrica	5	183	2,7	2,7
Riabilitazione Respiratoria	8	101	7,9	3,5
<b>Totale complessivo</b>	<b>75</b>	<b>1382</b>	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>

### **TIPOLOGIA DI RISPONDENTI**

Il **45,8%** è costituito da pazienti, il **50,0%** da familiari, il **4,2%** da visitatori.

### **GENERE**

Il **47,9%** sono maschi, il **52,1%** sono femmine.

### **ETA'**

Il **0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **2,1%** ha 18-35 anni, il **14,6%** ha 36-50 anni, il **37,5%** ha 51-65 anni, il **39,6%** ha 66-80 anni, il **6,3%** ha oltre 80 anni.

### **TITOLO DI STUDIO**

Il **0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **16,7%** ha la licenza elementare, **31,3%** ha la licenza media, il **45,8%** ha il diploma di maturità, il **6,3%** ha la laurea.

### **PROVENIENZA**

Il **14,6%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **83,3%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **0%** da un'altra regione, il **2,1%** dall'Estero.

### **COME CI HA CONOSCIUTI**

Il **12,5%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **43,8%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **18,8%** attraverso parenti/amici, il **2,1%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **14,6%** per comodità/vicinanza, il **8,3%** per altri motivi.

### **PRIMO ACCESSO**

Per il **85,4%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **14,6%** 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	10	9	10	9	8	8,4	10	9,1	<b>10</b>	<b>9</b>
Hospice	9	7	9	7	9	6	9	10	<b>9</b>	<b>8</b>
RSA	7,8	7,6	7,7	7,6	7,2	7,3	8,2	7,7	<b>7,9</b>	<b>7,6</b>
Riabilitazione Cardiologica	9,2	8,3	8,8	7,3	7,8	7,3	9	8,3	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>
Riabilitazione Neuromotoria	7,6	7,9	8	8,2	7	7,5	7,7	8,5	<b>7,3</b>	<b>8,1</b>
Riabilitazione Psichiatrica	9,2	7,6	9	7,2	8,4	7,2	9,2	8,2	<b>8,6</b>	<b>8,2</b>
Riabilitazione Respiratoria	9,2	9	9	9,3	8	8,5	9	9	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>

**CONSIGLIATO**

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEM. PREC.	
	N	%	N	%
Medicina	20	100	12	100
Hospice	1	100	1	100
RSA	22	91,7	22	91,7
Riabilitazione Cardiologica	4	80	6	100
Riabilitazione Neuromotoria	12	100	13	92,9
Riabilitazione Psichiatrica	5	100	4	80
Riabilitazione Respiratoria	8	100	4	100
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>93,8</b>	<b>62</b>	<b>93,9</b>

**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 **23** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **30,3%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEM. PREC.
Day Hospital Neuromotorio	23	76	30,3	12,3

**TIPOLOGIA DI RISPONDENTI**

Il **100%** è costituito da pazienti, il **0%** da familiari, il **0%** da visitatori.

**GENERE**

Il **52,2%** sono maschi, il **47,8%** sono femmine.

**ETA'**

Il **0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **8,7%** ha 18-35 anni, il **39,1%** ha 36-50 anni, il **21,7%** ha 51-65 anni, il **30,4%** ha 66-80 anni, il **0%** ha oltre 80 anni.

### **TITOLO DI STUDIO**

Il **0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **13%** ha la licenza elementare, **39,1%** ha la licenza media, il **39,1%** ha il diploma di maturità, il **8,7%** ha la laurea.

### **PROVENIENZA**

Il **73,9%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **21,7%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **4,3%** 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 **52,2%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **17,4%** attraverso parenti/amici, il **0%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **21,7%** per comodità/vicinanza, il **8,7%** 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 **26,1%** dei soggetti ha prenotato attraverso il CUP San Raffaele, il **0%** attraverso il CUP Regionale, il **65,2%** direttamente in Struttura, il **8,7%** 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	9,1	9,1	9,2	8,5	8,5	9,4	9,6	<b>9,3</b>	<b>9,5</b>

**CONSIGLIATO**

Per il Day Hospital, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEM. PREC.	
	N	%	N	%
Day Hospital Neuromotorio	23	100	16	100

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

- **Pasti: quantità, varietà dei prodotti ed orario di somministrazione**
- **Sostituzione delle posata in acciaio con quelle monouso**
- **Più personale**
- **La palestra del DH dovrebbe essere ubicata in un ambiente finestrato**
- **Durata e flessibilità delle visite parenti**
- **Più spazi comuni**
- **Maggiore attenzione all'igiene dei pazienti**
- **Miglioria del servizio bar**

**Tutte le osservazioni sopra evidenziate sono state prese in considerazione e valutate per migliorare il servizio offerto.**

**Dall'analisi della Customer Care si evince un buon andamento della soddisfazione degli utenti in tutti i reparti della nostra Struttura e in tutti gli aspetti valutati, obiettivo per la prossima valutazione è aumentare il campione di rilevamento.**

**Monte Compatri 16/01/2024**

**Il Responsabile Reclami & Customer Care**