

REPORT SULLA CUSTOMER CARE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

UNITA' DI DEGENZA ORDINARIA

2° SEMESTRE 2023 LUGLIO - DICEMBRE

NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE

Per le Unità di degenza, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate 555 risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al 38,76% dei pazienti ricoverati, così distribuite:

| UNITÀ OPERATIVA | N RISPOSTE | N RICOVERI | COPERTURA % | COPERTURA % SEMESTRE PREC. |
|--|------------|-------------|--------------|----------------------------|
| Medicina | 163 | 468 | 34,83 | 12,84 |
| Riabilitazione Cardio-Respiratoria | 56 | 110 | 50,91 | 20,65 |
| Riabilitazione Neuromotoria | 157 | 355 | 44,23 | 32,4 |
| Lungodegenza Medica Post Acuzie | 96 | 295 | 32,54 | 18,33 |
| Riabilitazione ad Alta Intensità (Cod. 75) | 12 | 28 | 42,86 | 44,14 |
| Residenza Sanitaria Assistenziale – R1 | 2 | 8 | 25,00 | 16,66 |
| Hospice Residenziale | 69 | 168 | 41,07 | 24,11 |
| Totale complessivo | 555 | 1432 | 38,76 | 24,16 |

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

- Il 76,5% è costituito da pazienti, il 22,4% da familiari, lo 1,1% da visitatori.

GENERE

- Il 46,4% sono maschi, il 53,6% sono femmine.

ETA'

- Lo 0,0% dei soggetti ha 0-17 anni, il 3,4% ha 18-35 anni, il 12,2% ha 36-50 anni, il 33,2% ha 51-65 anni, il 44,9% ha 66-80 anni, il 6,3% ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

- Il 2,4% dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il 20% ha la licenza elementare, 32,2% ha la licenza media, il 34,2% ha il diploma di maturità, il 11,2% ha la laurea.

PROVENIENZA

- Il 32,3% dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il 49,7% proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il 16,1% da un'altra regione, il 1,9% dall'Estero.

COME CI HA CONOSCIUTI

- Il 3,9% dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il 49,3% attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il 21% attraverso parenti/amici, il 0,4% attraverso mezzi di comunicazione/internet, il 17,1% per comodità/vicinanza, il 8,3% per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

- Per il 75,6% dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il 50,4% si tratta di un accesso successivo al primo.

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

Per le Unità di degenza si registra il seguente rating:

| UNITÀ OPERATIVA | PARAMETRI DI VALUTAZIONE | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|---------|--------------------|-----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| | 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 | 8,6 | 7 | 8,4 | 7 | 7,8 | 7 | 8,2 | 7 | 7,6 | 7 |
| Riabilitazione Cardio-Respiratoria | 8,4 | 8,6 | 8,6 | 8,4 | 8,1 | 8,1 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,9 |
| Riabilitazione Neuromotoria | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,2 | 8 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,7 |
| Lungodegenza Medica | 9 | 6 | 8,6 | 5 | 8,3 | 4 | 8,3 | 3 | 8,6 | 7,3 |
| Riabilitazione Alta Intensità (Cod.75) | 8,3 | 8,6 | 8,9 | 8,7 | 9 | 8,4 | 8,2 | 9,0 | 9,0 | 8,8 |
| Residenza Sanitaria Assistenziale - R1 | 8,1 | 7 | 8 | 7 | 7,9 | 7 | 8,3 | 8 | 8,1 | 8 |
| Hospice Residenziale | 9 | 8,4 | 9 | 8,8 | 8 | 8,7 | 9,2 | 8,5 | 9,2 | 8,3 |
| MEDIA RATING | 8,6 | 7,7 | 8,6 | 7,7 | 8,2 | 7,3 | 8,5 | 7,6 | 8,5 | 8,3 |

CONSIGLIATO

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

| UNITÀ OPERATIVA | CONSIGLIA | | CONSIGLIA SEMESTRE PREC. | |
|---|-----------|------|--------------------------|------|
| | N | % | N | % |
| Medicina | 163 | 70 | 89 | 60 |
| Riabilitazione Cardio-Respiratoria | 56 | 95 | 19 | 100 |
| Riabilitazione Neuromotoria | 157 | 98 | 128 | 98,4 |
| Lungodegenza Medica | 96 | 99 | 1 | 0 |
| Riabilitazione Alta Intensità | 12 | 100 | 2 | 100 |
| Residenza Sanitaria Assistenziale-R1 | 2 | 91 | 3 | 100 |
| Hospice Residenziale | 69 | 97 | 10 | 100 |
| Totale complessivo | 555 | 64,7 | 156 | 60 |

ANALISI DELLE RISPOSTE SCRITTE IN FORMA LIBERA NEI QUESTIONARI

Rispetto all'ultima **domanda aperta** in cui si chiedeva di segnalare gli aspetti che potrebbero essere migliorati, oltre ad alcuni commenti positivi e di apprezzamento, chi ha risposto, si è focalizzato principalmente su aspetti connessi agli orari di ingresso nei reparti ed ai parcheggi.

Orari ingressi

Analizzando i reparti, nella quale sono state date queste risposte, e confrontando il periodo in riferimento, risulta che i questionari sono stati compilati nei reparti nei quali, in alcuni periodi, ci sono state limitazioni di orari in quanto presenti pazienti positivi al Sars Cov2.

Parcheggi

Durante la stagione estiva, la vegetazione che circonda il perimetro dell'area parcheggi è cresciuta molto, ma ciò è stato rimediato con l'intervento di pulizia ricreando così lo spazio dell'area parcheggio.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK

Dall'analisi dei dati della rilevazione della qualità percepita dall'utenza nei reparti nel secondo semestre 2023 (totale dei questionari compilati n°555) si evidenzia un elevato livello di soddisfazione nelle diverse aree indagate (personale, aspetti organizzativi, ambiente, servizi alberghieri) posizionandosi la maggior parte delle risposte date dagli utenti tra buono ed ottimo.

Cassino 09 febbraio 2024

La Direzione Operativa

Casa di Cura San Raffaele - Cassino
DIREZIONE OPERATIVA
Martina Tolo

La Direzione Sanitaria

SAN RAFFAELE - CASSINO
Casa di Cura Privata Accreditata-SSN
Direttore Sanitario
Dott. Saverio Celletti