

## 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 **26** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **43.3%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

| UNITÀ OPERATIVA           | N RISPOSTE | N RICOVERI | COPERTURA %  | COPERTURA %<br>SEMESTRE PREC. |
|---------------------------|------------|------------|--------------|-------------------------------|
| Nucleo Alzheimer          | 16         | 35         | 45.7%        | --                            |
| Nucleo Ordinario          | 10         | 24         | 41.7%        | --                            |
|                           |            |            |              |                               |
|                           |            |            |              |                               |
|                           |            |            |              |                               |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>26</b>  | <b>59</b>  | <b>87.4%</b> |                               |

### TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

- Lo **0%** è costituito da pazienti, il **99%** da familiari, l' **1%** da visitatori.

### GENERE

- Il **46,1%** sono maschi, il **53,8%** sono femmine.

### ETA'

- Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **7,6%** ha 18-35 anni, il **23%** ha 36-50 anni, il **38,4%** ha 51-65 anni, il **23%** ha 66-80 anni, il **7,6%** ha oltre 80 anni.

### TITOLO DI STUDIO

- Il **0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **7,6%** ha la licenza elementare, **38,4%** ha la licenza media, il **30,7%** ha il diploma di maturità, il **23%** ha la laurea.

### PROVENIENZA

- Il **53,8%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **46,15%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, lo **0%** da un'altra regione, il **0%** dall'Estero.

### COME CI HA CONOSCIUTI

- Il **11,5%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **15,3%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **34,6%** attraverso parenti/amici, il **3,8%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **19,2%** per comodità/vicinanza, il **7,6%** per altri motivi.

### PRIMO ACCESSO

- Per il **53,8%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **46,1%** 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         | PARAMETRI DI VALUTAZIONE    |  |                          |                                     |                      |                                 |                      |                                  |                         |                                    |
|-------------------------|-----------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------------------|
|                         | Accessibilità e Accoglienza | Accessibilità e Accoglienza SEM. PREC. | Servizio di Accettazione | Servizio di Accettazione SEM. PREC. | Ospitalità e Comfort | Ospitalità e Comfort SEM. PREC. | Assistenza Sanitaria | Prestazione Sanitaria SEM. PREC. | Valutazione Complessiva | Valutazione Complessiva SEM. PREC. |
| <b>Nucleo Alzheimer</b> | 9,5                         | --                                     | 9.2                      | --                                  | 9,5                  | --                              | 9,5                  | --                               | 9,5                     | --                                 |
| <b>Nucleo ordinario</b> | 9,1                         | ..                                     | 9                        | --                                  | 8,9                  | --                              | 8,9                  | --                               | 9                       | --                                 |

**CONSIGLIATO**

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

| UNITÀ OPERATIVA           | CONSIGLIA |             | CONSIGLIA SEMESTRE PREC. |    |
|---------------------------|-----------|-------------|--------------------------|----|
|                           | N         | %           | N                        | %  |
| Nucleo Alzheimer          | 14        | 53,8        | --                       | -- |
| Nucleo ordinario          | 9         | 34,6        | --                       | -- |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>23</b> | <b>88,4</b> | --                       | -- |

### ANALISI DELLE RISPOSTE SCRITTE IN FORMA LIBERA NEI QUESTIONARI

Nei questionari compilati sono suggeriti alcuni aspetti da migliorare, tra questi:

- Qualità e aspetto degli ambienti e degli arredi (bagni, pavimento, suppellettili e assenza di comfort come ad esempio tv in camera)
- Igiene e pulizia degli ambienti e arredi (pulizia armadi e cassette)
- Incentivare il personale riabilitativo
- Aspetti comunicativi tra familiari, oss e personale infermieristico

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK

Per le Unità di degenza l'88% dei rispondenti consigliano la struttura e i servizi offerti.

Per le risposte esaminate, il rating dei servizi per le unità di degenza riporta una valutazione generale del 9,5 dell'esperienza presso la nostra struttura

Campi Salentina,  
15/2/2024

La Direzione Operativa



La Direzione Sanitaria

**SVILUPPO E GESTIONE DI  
ATTIVITA' SANITARIE SRL**  
R.S.A. Campi Salentina  
Coordinatore Sanitario  
*Dott. Vito RODIO*

