

## 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 **40** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **100%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEMESTRE PREC.
Nucleo Alzheimer	20	20	100%	-
Nucleo Ordinario	20	20	100%	-
<b>Totale complessivo</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	-

#### **TIPOLOGIA DI RISPONDENTI**

- Lo **0,0%** è costituito da pazienti, il **100%** da familiari, lo **0,0%** da visitatori.

#### **GENERE**

- Il **42,5%** sono maschi, il **57,5%** sono femmine.

#### **ETA'**

- Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, lo **0,0%** ha 18-35 anni, il **17,5%** ha 36-50 anni, il **40%** ha 51-65 anni, il **37,5%** ha 66-80 anni, il **2,5%** ha oltre 80 anni.

#### **TITOLO DI STUDIO**

- Lo **0,0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **17,5%** ha la licenza elementare, il **20%** ha la licenza media, il **37,5%** ha il diploma di maturità, il **25%** ha la laurea.

#### **PROVENIENZA**

- Il **50%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **32,5%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **15%** da un'altra regione, il **2,5%** dall'Estero.

#### **COME CI HA CONOSCIUTI**

- Il **10%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **10%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **60%** attraverso parenti/amici, il **5%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **12,5%** per comodità/vicinanza, il **2,5%** per altri motivi.

#### **PRIMO ACCESSO**

- Per il **72,5%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **27,5%** 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	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.	Prestazione Sanitaria	Prestazione Sanitaria SEM. PREC.	Valutazione Complessiva	Valutazione Complessiva SEM. PREC.
<b>Nucleo Alzheimer</b>	9,35	-	9,5	-	9,35	-	9,45	-	9,25	-
<b>Nucleo Ordinario</b>	9,8	-	9,8	-	9,7	-	9,6	-	9,75	-
<b>MEDIA RATING</b>	9,58	-	9,65	-	9,53	-	9,53	-	9,5	-

**CONSIGLIATO**

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEMESTRE PREC.	
	N	%	N	%
Nucleo Alzheimer	20	100	-	-
Nucleo Ordinario	19	95	-	-
<b>Totale complessivo</b>	<b>39</b>	<b>97,5</b>	-	-

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

Nei 40 questionari compilati sono suggeriti da numero 9 rispondenti i seguenti aspetti da migliorare:

- 2 qualità del cibo
- 1 variazione dei pasti
- 1 riabilitazione a letto
- 1 profumazione ambienti
- 1 attività ricreative
- 1 meno fiscalità nel rispetto dell'orario di visita
- 1 aspetto strutturale
- 1 maggiore reperibilità telefonica.

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK**

Per le unità di degenza il 97,5% 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.

Roma \_\_\_\_\_

La Direzione Operativa



La Direzione Sanitaria

