

REPORT SULLA CUSTOMER CARE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

UNITA' DI DEGENZA ORDINARIA

1° SEMESTRE 2024 GENNAIO – GIUGNO

NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE

Per le Unità di degenza, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate 20 risposte al questionario di gradimento su 30 schede consegnate (campione selezionato) con una copertura pari al 66,6% su 55 pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEMESTRE PREC.
Nucleo Alzheimer	10	20	100	-
Nucleo Ordinario	10	35	87,5	-
Totale complessivo	20	55	91,67	-

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

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

GENERE

- I **45%** sono maschi, il **55%** sono femmine.

ETA'

- Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, lo **0,0%** ha 18-35 anni, il **20%** ha 36-50 anni, il **50%** ha 51-65 anni, il **30%** ha 66-80 anni, il **0,0%** ha oltre 80 anni

TITOLO DI STUDIO

- Lo **0,0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **0%** ha la licenza elementare, il **30%** ha la licenza media, il **60%** ha il diploma di maturità, il **10%** ha la laurea.

PROVENIENZA

- Il **40%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **60%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **0%** da un'altra regione, il **0%** dall'Estero.

COME CI HA CONOSCIUTI

- Il **45%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **40%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **15%** attraverso parenti/amici, il **0%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **0%** per comodità/vicinanza, il **0%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

- Per il **95%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **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.
Nucleo Alzheimer	10	-	10	-	8,7	-	9,9	-	7,9	-
Nucleo Ordinario	10	-	9,86	-	9,00	-	9,6	-	7,5	-
MEDIA RATING	10	-	9,93	-	8,85	-	9,75	-	7,7	-

CONSIGLIATO

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEMESTRE PREC.	
	N	%	N	%
Nucleo Alzheimer	7	70	-	-
Nucleo Ordinario	9	90	-	-
Totale complessivo	16	80	-	-

ANALISI DELLE RISPOSTE SCRITTE IN FORMA LIBERA NEI QUESTIONARI

Dal campione somministrato si evince:

- Miglioramento della qualità del cibo e variazione dei pasti
- Miglioramento delle attività ricreative
- Miglioramento del confort delle sale comuni e delle stanze di degenza
- Miglioramento della reperibilità telefonica

VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK


Complessivamente si riscontra un buon e soddisfacente feedback

Per le unità di degenza il 80% 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 dell'esperienza presso la nostra struttura.

Roma _____


La Direzione Operativa


Sviluppo e Gestione di Attività Sanitarie srl
P.E.A. San Raffaele - Troia
Dott. FRANCESCO DONATO ANTEZZA
Coordinatore Sanitario - Fisiatra
La Direzione Sanitaria

