

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

- Lo **0,0%** è costituito da pazienti, il **50%** da familiari, lo **0,0%** da visitatori.

GENERE

- l'**1,6%** sono maschi, il **2,4%** sono femmine.

ETA'

- Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, lo **0,0%** ha 18-35 anni, il **0,0%** ha 36-50 anni, il **2,2%** ha 51-65 anni, il **1,6%** ha 66-80 anni, il **0,2%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

- Lo **0,0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **0,8%** ha la licenza elementare, il **1,6%** ha la licenza media, il **1%** ha il diploma di maturità, il **0,6%** ha la laurea.

PROVENIENZA

- Il **2,2%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **1,6%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **0,8%** 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 **0%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **50%** attraverso parenti/amici, il **0%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **0%** per comodità/vicinanza, il **0%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

- Per il **50%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **0%** si tratta di un accesso successivo al primo.

REPORT VALUTAZIONE CUSTOMER CARE

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	9,9	-	9,9	-	7,2	-	8,8	-	8,4	-
Nucleo Ordinario	9,2	-	9,6	-	8,6	-	8,7	-	8,8	-
MEDIA RATING	9,7	-	9,3	-	8,92	-	8,1	-	8,4	-

CONSIGLIATO

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEMESTRE PREC.	
	N	%	N	%
Nucleo Alzheimer	10	50	-	-
Nucleo Ordinario	10	50	-	-
Totale complessivo	20	50	-	-

ANALISI DELLE RISPOSTE SCRITTE IN FORMA LIBERA NEI QUESTIONARI

Nei 20 questionari compilati sono suggeriti da numero 9 rispondenti i seguenti aspetti da migliorare:

- 4 qualità del cibo
- 1 più riabilitazione
- 5 profumazione ambienti
- 2 attività ricreative
- 3 aspetto strutturale
- 3 maggiore reperibilità telefonica.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK

Per le unità di degenza il 50% 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 8,4 dell'esperienza presso la nostra struttura.

Roma _____

La Direzione Operativa



La Direzione Sanitaria

