

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 **15** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **26.3%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEMESTRE PREC.
Nucleo Alzheimer	9	30	30%	45.7%
Nucleo Ordinario	6	27	22.2%	41.7%
Totale complessivo	15	57	52.2%	87.4%

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

- Lo **0%** è costituito da pazienti, il **94%** da familiari, il **6%** da visitatori.

GENERE

- Il **46,6%** sono maschi, il **46,6%** sono femmine, il **6,6%** non ha risposto.

ETA'

- Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **6,6%** ha 18-35 anni, il **13,3%** ha 36-50 anni, il **33,3%** ha 51-65 anni, il **40%** ha 66-80 anni, il **6,6%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

- Il **0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **26,6%** ha la licenza elementare, **40%** ha la licenza media, il **20%** ha il diploma di maturità, il **13,3%** ha la laurea.

PROVENIENZA

- Il **26,6%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **60%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, lo **0%** da un'altra regione, il **13,3%** dall'Estero.

COME CI HA CONOSCIUTI

- Il **13,3%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **26,6%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **33,3%** attraverso parenti/amici, il **6,6%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **20%** per comodità/vicinanza, lo **0%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

- Per il **94%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **6%** 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.
Nucleo Alzheimer	9,1	9,5	9	9.2	8,3	9,5	8,7	9,5	8,7	9,5
Nucleo ordinario	9,3	9,1	9,1	9	8,8	8,9	9,5	8,9	9,1	9

CONSIGLIATO

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEMESTRE PREC.	
	N	%	N	%
Nucleo Alzheimer	9	60%	14	53,8%
Nucleo ordinario	6	40%	9	34,6%
Totale complessivo	15	100%	23	88,4%

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 cassetti)
- Migliorare la qualità dei pasti

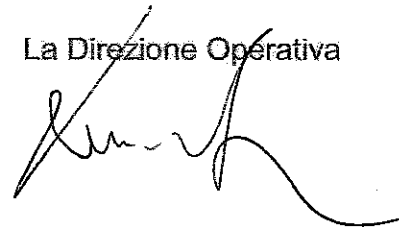
VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK

Per le Unità di degenza il 100% 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 8,9 dell'esperienza presso la nostra struttura

Campi Salentina,
29/7/2024

La Direzione Operativa



La Direzione Sanitaria

