

**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 **344** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **20.15%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

<b>UNITÀ OPERATIVA</b>	<b>N° RISPOSTE</b>	<b>N° RICOVERI</b>	<b>COPERTURA %</b>	<b>COPERTURA % semestre precedente</b>
Medicina	45	541	8,3	34,83
Riabilitazione Cardio-Respiratoria	30	151	19,8	50,91
Riabilitazione Neuromotoria 1	92	217	42,3	44,23
Riabilitazione Neuromotoria 2	73	204	35,7	
Lungodegenza Medica Post Acuzie	55	384	14,3	32,54
Riabilitazione ad Alta Intensità (Cod. 75)	1	51	1,9	42,86
Residenza Sanitaria Assistenziale - R1	3	37	8,1	25
Hospice Residenziale	45	122	36,8	41,07
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>344</b>	<b>1707</b>	<b>20,15</b>	<b>38,76</b>

### **TIPOLOGIA DI RISPONDENTI**

- Il **57.3%** è costituito da pazienti, il **41.5%** da familiari, lo **1,2%** da visitatori.

### **GENERE**

- Il **45.9%** sono maschi, il **54,1%** sono femmine.

### **ETA'**

- Lo **0.0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **5.2%** ha 18-35 anni, il **22.4%** ha 36-50 anni, il **33.5%** ha 51-65 anni, il **34%** ha 66-80 anni, il **4.9%** ha oltre 80 anni.

### **TITOLO DI STUDIO**

- Il **5.2%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **16.9%** ha la licenza elementare, **24.4%** ha la licenza media, il **40.1%** ha il diploma di maturità, il **13.4%** ha la laurea.

### **PROVENIENZA**

- Il **53.7%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **39%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **6.1%** da un'altra regione, il **1.2%** dall'Estero.

### **COME CI HA CONOSCIUTI**

- Il **9.3%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **55.8%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **11.9%** attraverso parenti/amici, il **0.9%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **10.5%** per comodità/vicinanza, il **11.6%** per altri motivi.

### **PRIMO ACCESSO**

- Per il **6.4%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **1.7%** si tratta di un accesso successivo al primo, il **91.9** non ha risposto.

**CONSIGLIATO**

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEMESTRE PRECEDENTE	
	N	%	N	%
Medicina	40	88,9	163	70
Riabilitazione Cardio-Respiratoria	30	100	56	95
Riabilitazione Neuromotoria 1	90	97,8	157	98
Riabilitazione Neuromotoria 2	70	95,9		
Lungodegenza Medica	53	96,4	96	99
Riabilitazione Alta Intensità	1	100	12	100
Residenza Sanitaria Assistenziale-R1	3	100	2	91
Hospice Residenziale	44	97,7	69	97
<b>Totale complessivo</b>	<b>331</b>	<b>96,2</b>	<b>555</b>	<b>64,7</b>

**RATING DEI SERVIZI (su un massimo di 10 a 0 punti)**

Per le Unità di degenza si registra il seguente rating:

UNITÀ OPERATIVA	PARAMETRI DI VALUTAZIONE									
	Accessibilità e Accoglienza	Accessibilità e Accoglienza SEMESTRE PRECEDENTE	Servizio di Accettazione	Servizio di Accettazione SEMESTRE PRECEDENTE	Comfort	Comfort SEMESTRE PRECEDENTE	Prestazione Sanitaria	Prestazione Sanitaria SEMESTRE PRECEDENTE	Valutazione Complessiva	Valutazione Complessiva SEMESTRE PRECEDENTE
<b>Medicina</b>	8,7	8,6	9	8,4	8,4	7,8	9	8,2	8,9	7,6
<b>Riabilitazione Cardio-Respiratoria</b>	8,8	8,4	8,9	8,6	8,8	8,1	9	8,6	9,1	8,6
<b>Riabilitazione Neuromotoria 1</b>	8,7	8,7	8,9	8,6	8,1	8,2	9	8,7	8,8	8,7
<b>Riabilitazione Neuromotoria 2</b>	8,8		9		8		8,8		8,6	
<b>Lungodegenza Medica</b>	9,2	9	9,3	8,6	8,6	8,3	9,1	8,3	9,2	8,6
<b>Riabilitazione Alta Intensità (Cod.75)</b>	6	8,3	10	8,9	7	9	8	8,2	8	9
<b>Residenza Sanitaria Assistenziale - R1</b>	9,3	8,1	8,6	8	10	7,9	9,3	8,3	8,6	8,1
<b>Hospice Residenziale</b>	9,4	9	9,5	9	9,5	8	9,6	9,2	9,5	9,2
<b>MEDIA RATING</b>	8,59	8,6	9,17	8,6	8,63	8,2	9	8,5	8,87	8,5

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

L'ultima domanda del questionario è a risposta aperta, con essa si chiede di segnalare gli aspetti che potrebbero essere migliorati, oltre ad alcuni commenti positivi e di apprezzamento, chi ha risposto, si è focalizzato principalmente su sul cibo

#### **Cibo**

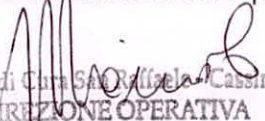
Durante il primo semestre del 2024 è stata attuata una variazione sui menù che comprendeva l'utilizzo di prodotti semilavorati.

### **VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK**

Dall'analisi dei dati della rilevazione della qualità percepita dall'utenza nei reparti nel primo semestre 2024 (totale dei questionari compilati n°344) si evidenzia un elevato livello di soddisfazione nelle diverse aree indagate (personale, aspetti organizzativi, ambiente, servizi alberghieri) posizionandosi la maggior parte delle risposte date dagli utenti tra 8 e 9.5 in tutti i setting assistenziali.

Cassino 15 Luglio 2024

La Direzione Operativa

  
Casa di Cura SAN RAFFAELE Cassino  
DIREZIONE OPERATIVA  
Marina Violo

La Direzione Sanitaria

  
SAN RAFFAELE CASSINO  
Casa di Cura Privata Accreditata SSN  
Direttore Sanitario