

REPORT SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI REGIME DI RICOVERO

II SEMESTRE - ANNO 2024

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

Il **4,8%** è costituito da pazienti, il **95,2%** da familiari, il **0,0%** da visitatori.

GENERE

Il **50%** sono maschi, il **50%** sono femmine.

ETA'

Il **2,4%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **9,5 %** ha 18-35 anni, il **26,2 %** ha 36-50 anni, il **47,6%** ha 51-65 anni, il **9,5%** ha 66-80 anni, il **4,8%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

Il **0,0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **4,8%** ha la licenza elementare, **9,5%** ha la licenza media, il **71,4%** ha il diploma di maturità, il **14,3%** ha la laurea.

PROVENIENZA

Il **90,5 %** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **4,8 %** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **2,4%** da un'altra regione, il **2,4 %** dall'Estero.

Medica Group S.r.l.

Sede Legale: Via Federico Calabresi, 27 | 00169 Roma | Tel. 06 2325 98500 | PEC: medicagroupsrl@pec.it | email: info.medicagroup@sanraffaele.it

P.IVA, C.F. e Iscriz. Registro Imprese di Roma n. 13254021002 | Capitale Sociale 100.000,00 euro i.v.

Socio Unico: Medica Group Holding srl

www.sanraffaele.it

COME CI HA CONOSCIUTI

Il **11,9%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **66,7%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **9,5%** attraverso parenti/amici, il **2,4%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **4,8%** per comodità/vicinanza, il **4,8%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

Per il **100%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **0,0%** 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	Accessibilità e accoglienza	Accessibilità e accoglienza SEM. PREC.	Servizio di accettazione	Servizio di accettazione SEM. PREC.	Comfort	Comfort SEM. PREC.	Prestazione sanitaria	Prestazione sanitaria SEM. PREC.	Valutazione complessiva	Valutazione complessiva SEM. PREC.
Hospice Residenziale	9,0	8,9	9,1	9,0	8,8	8,6	9,1	9,1	9,2	9,1
Lungodegenza Medica	8,7	9,6	8,6	9,3	6,9	7,3	7,4	8,1	7,3	8,0
RSA - R1	9,0	9,5	9,0	9,5	8,2	8,8	8,0	8,8	8,3	9,0
Totale complessivo	8,9	9,1	8,9	9,1	8,0	8,3	8,4	8,8	8,4	8,8

Medica Group S.r.l.

Sede Legale: Via Federico Calabresi, 27 | 00169 Roma | Tel. 06 2325 98500 PEC: medicagroupsr@pec.it | email: info.medicagroup@sanraffaele.it
 P.IVA, C.F. e Iscriz. Registro Imprese di Roma n. 13254021002 | Capitale Sociale 100.000,00 euro i.x.

Socio Unico: Medica Group Holding srl
 www.sanraffaele.it

CONSIGLIATO

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEM. PREC.	
	N	%	N	%
Hospice Residenziale	21	100%	17	100,0%
Lungodegenza Medica	10	66,7%	5	71,4%
RSA - R1	5	83,3%	4	100%
Totale complessivo	36	85,7%	26	92,9%

Medica Group S.r.l.

Sede Legale: Via Federico Calabresi, 27 | 00169 Roma | Tel. 06 2325 98500 PEC: medicagroupsrl@pec.it | email: info.medicagroup@sanraffaele.it
 P.IVA, C.F. e Iscriz. Registro Imprese di Roma n. 13254021002 | Capitale Sociale 100.000,00 euro i.v.
 Socio Unico: Medica Group Holding srl
 www.sanraffaele.it

VALUTAZIONE E PROPOSTA DI AZIONI CORRETTIVE:

Dalla valutazione dei questionari di Customer Care pervenuti si evince una sostanziale soddisfazione da parte dell'utenza su tutte le aree di valutazione dei reparti. Da una analisi più approfondita emergono punteggi di soddisfazione lievemente inferiori per la categoria "Comfort" e "Prestazione sanitaria" del reparto di Lungodegenza. Nella sezione "commenti" alcuni utenti hanno segnalato vitto servito non caldo e/o di qualità migliorabile. Inoltre, si segnala la necessità di aumentare le fasce orarie di visita ai pazienti.

Rispetto al semestre precedente, emerge un leggero calo di coloro che consigliano ad amici e parenti il reparto Lungodegenza e R1.

Si propongono le seguenti azioni:

- Approfondire con i pazienti le problematiche segnalate sul vitto, al fine di valutare assieme al servizio logistica eventuali proposte migliorative sul servizio esterno di fornitura dei pasti;
- Approfondire con i Coordinatori di Reparto la possibilità di inserire nella routine quotidiana delle attività ricreative e di socializzazione, sfruttando gli spazi attualmente disponibili, e potenziare il personale dedicato a tale tipologia di attività;
- Approfondire con i pazienti eventuali margini di miglioramento relativi all'assistenza infermieristica e riabilitativa, valutare con i Coordinatori di Reparto possibili soluzioni organizzative al fine di migliorare tale tipologia di assistenza;
- Valutare con la Direzione un'implementazione dei servizi accessori alla Struttura (bar, parrucchiere, edicola).

Si segnala il fatto che questi aspetti erano già in parte emersi nel semestre precedente, sarà pertanto necessario porre particolare attenzione alle problematiche segnalate e predisporre strategie di miglioramento alternative.

REPORT SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZA DOMICILIARE

II SEMESTRE - ANNO 2024

TIPOLOGIA DI RISPONDENTI

Il **43,8%** è costituito da pazienti, il **56,3%** da familiari, il **0,0%** da visitatori.

GENERE

Il **56,3%** sono maschi, il **43,8%** sono femmine.

ETA'

Il **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **6,3%** ha 18-35 anni, il **12,5%** ha 36-50 anni, il **37,5%** ha 51-65 anni, il **X,X%** ha 66-80 anni, il **X,X%** ha oltre 80 anni.

TITOLO DI STUDIO

Il **0,0%** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **25,0%** ha la licenza elementare, **18,8%** ha la licenza media, il **25,0%** ha il diploma di maturità, il **31,3%** ha la laurea.

PROVENIENZA

L'**81,3%** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **0,0%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **12,5%** da un'altra regione, il **0,0%** dall'Estero.

Medica Group S.r.l.

Sede Legale: Via Federico Calabresi, 27 | 00169 Roma | Tel. 06 2325 98500 PEC: medicagroupsrl@pec.it | email: info.medicagroup@sanraffaele.it

P.IVA, C.F. e Iscriz. Registro Imprese di Roma n. 13254021002 | Capitale Sociale 100.000,00 euro i.v.

Socio Unico: Medica Group Holding srl

www.sanraffaele.it

COME CI HA CONOSCIUTI

Il **12,5%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **31,3%** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **6,3%** attraverso parenti/amici, il **6,3%** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **0,0%** per comodità/vicinanza, il **43,8%** per altri motivi.

PRIMO ACCESSO

Per il **75,0%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **25,0%** si tratta di un accesso successivo al primo.

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

Per l'attività domiciliare si registra il seguente rating:

UNITÀ OPERATIVA	Servizio di accettazione	Prestazione sanitaria	Valutazione complessiva
Hospice Domiciliare	7,3	9,0	8,0
Assistenza Domiciliare Integrata	9,5	9,5	9,5
Totale complessivo	9,1	9,4	9,2

Medica Group S.r.l.

CONSIGLIATO

Per l'attività domiciliare, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA	
	N	%
Hospice Domiciliare	2	66,7%
Assistenza Domiciliare Integrata	13	100,0%
Totale complessivo	15	93,8%

VALUTAZIONE E PROPOSTA DI AZIONI CORRETTIVE:

Dalla valutazione dei questionari di Customer Care pervenuti si evince una sostanziale soddisfazione da parte dell'utenza su tutte le aree di valutazione dell'assistenza domiciliare. Da una analisi più approfondita emergono punteggi di soddisfazione lievemente inferiori per la categoria "servizio accettazione" dell'hospice domiciliare. Nella sezione "commenti" alcuni utenti hanno richiesto di aumentare la durata della riabilitazione a domicilio. Tale richiesta non potrà essere accolta in quanto la durata delle prestazioni domiciliari (tra cui la fisioterapia) è stabilita a priori dal PAI formulato dalla ASL e in nessun caso può essere modificata dall'erogatore del servizio.

Roma, 04/02/2025

La Responsabile Reclami & Customer Care

Dott.ssa Eleonora Reali
