

**REPORT SULLA CUSTOMER CARE DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

**UNITA' DI DEGENZA RIABILITAZIONE EX ART.26**

2° SEMESTRE 2024 LUGLIO - DICEMBRE

**NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE**

Per le Unità di degenza, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate N°10 risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **11,11%** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEMESTRE PREC.
Riabilitazione ex art.26 Residenziali	10	90	11,11	10,99
<b>Totale complessivo</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>11,11</b>	<b>10,99</b>

**TIPOLOGIA DI RISPONDENTI**

- Il **40%** è costituito da familiari, il **20%** da pazienti, il **40%** da tutori.

**GENERE**

- Il **40%** sono maschi, il **60%** sono femmine.

**ETA'**

- Il **40%** ha 66-80 anni, il **30%** ha 36-50 anni, il **30%** ha 51-65 anni.

**TITOLO DI STUDIO**

- il **30%** ha la licenza media, il **60%** ha il diploma di maturità, il **10%** ha la laurea.

**PROVENIENZA**

- Il **100%** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione in cui si trova la struttura.

**COME CI HA CONOSCIUTI**

- Il **10%** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso parenti/amici, il **90%** per altri motivi.

**PRIMO ACCESSO**

- Per l'**80%** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, il restante **20%** del campione è stato già ospite nella stessa.

**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.
Riabilitazione ex art.26 Residenziali	9,7	8,4	8,9	8,7	9,3	8,3	9,8	9,2	9,5	<b>8,8</b>
<b>MEDIA RATING</b>	<b>9,7</b>	<b>8,4</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>9,3</b>	<b>8,3</b>	<b>9,8</b>	<b>9,2</b>	<b>9,5</b>	<b>8,8</b>

**CONSIGLIATO**

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEMESTRE PREC.	
	N	%	N	%
Riabilitazione ex art.26 Residenziali	10	100	10	100
<b>Totale complessivo</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

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

**Si evidenzia complessivamente un giudizio nettamente positivo delle struttura in tutti gli ambiti presi in considerazione dai questionari di gradimento somministrati.**

**Sono rimaste criticità lievi nell'ambito dell'accesso alla struttura soprattutto dovuta all'ubicazione della struttura dove non vi sono purtroppo mezzi pubblici in grado di garantire il trasporto dal centro della città alla struttura sanitaria soprattutto per i parenti/visitatori che devono raggiungere il presidio esclusivamente con mezzi propri.**

**Per l'aspetto legato all'ospitalità e comfort si evidenzia un livello di gradimento più elevato rispetto al semestre precedente soprattutto per la qualità dei pasti conseguente alla stipula, nel secondo semestre dell'anno, di un nuovo contratto di fornitura del vitto che ha portato ad un gradimento dei pasti maggiore da parte degli ospiti della struttura.**

**I valori scaturiti negli altri ambiti valutati (servizio accettazione e prestazioni sanitarie) sono rimasti essenzialmente immutati rispetto al semestre precedente.**

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK**

**La Direzione Operativa e Sanitaria prendono atto che l'aspetto inerente l'accessibilità dall'esterno della struttura rimane il punto debole e si impegnano a sensibilizzare gli organi pubblici comunali affinché si possa trovare una soluzione per consentire, anche in maniera saltuaria, un trasporto comunale dei parenti/familiari degli utenti ospitati dalla stazione dei treni di Viterbo fino alla struttura.**

Viterbo, 13/01/2025

La Direzione Operativa



La Direzione Sanitaria

