

**STRUTTURA EXTRAOSPEDALIERA
RESIDENZIALE ED AMBULATORIALE
DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA**

RISULTATO INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022

E' stato predisposto un questionario di gradimento che permette al cliente/ caregiver di riferimento di esprimere il livello di soddisfazione della nostra struttura. Il questionario viene consegnato durante la permanenza nella struttura e somministrato, se necessario, con il supporto degli operatori.

Nel 2022 la media dei valori assegnati dai clienti/caregiver alle domande formulate nel questionario è stata del 4,56 (tra soddisfatto e molto soddisfatto). Gli aspetti soggetti a valutazione sono stati:

AREA	ASPETTI VALUTATI
ACCOGLIENZA	1. Facilità di accesso alla clinica (presenza di zone di sosta, disponibilità di mezzi pubblici, segnaletica)
	2. Servizio Accettazione: accoglienza, informazioni ricevute
	3. Accoglienza ricevuta nel reparto al momento del ricovero (gentilezza, sollecitudine, disponibilità)
	4. Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto (orari dei pasti, delle visite mediche, ecc.)
ASSISTENZA E RAPPORTI CON IL PERSONALE DI REPARTO	1. Assistenza ricevuta dal personale medico (accuratezza nelle visite, cortesia, disponibilità, rispetto della riservatezza ecc.)
	2. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale medico (rispetto alla diagnosi, al decorso clinico e relative cure e ad eventuali cure da effettuare dopo le dimissioni)
	3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale infermieristico (rispetto al profilo di assistenza, alla somministrazione della terapia, ecc.)
	4. Assistenza ricevuta dai terapisti della riabilitazione (chiarezza e completezza delle informazioni ricevute)
	5. Rapporto umano instaurato con il personale infermieristico, di supporto e terapisti della riabilitazione (cortesia, disponibilità, rispetto della riservatezza)
	6. Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti, ecc.)
COMFORT	1. Qualità dei pasti
	2. Condizioni igieniche del reparto (camere, bagni, ecc.)
	3. Comfort (arredi, spazi a disposizione, temperatura, illuminazione)

Il grado di soddisfazione prevedeva una scala da 2 a 5 (5: alta soddisfazione-molto soddisfatto e 2: bassa soddisfazione/ insoddisfatto.

RISULTATI EMERSI

AREA	ASPETTI VALUTATI	MEDIA VALORI ASSEGNATI
ACCOGLIENZA	1. Facilità di accesso alla clinica (presenza di zone di sosta, disponibilità di mezzi pubblici, segnaletica)	4,44
	2. Servizio Accettazione: accoglienza, informazioni ricevute	4,56
	3. Accoglienza ricevuta nel reparto al momento del ricovero (gentilezza, sollecitudine, disponibilità)	4,60
	4. Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto (orari dei pasti, delle visite mediche, ecc.)	4,58

Media totale AREA ACCOGLIENZA: 4,54 (tra soddisfatto e molto soddisfatto).

AREA	ASPETTI VALUTATI	MEDIA VALORI ASSEGNATI
ASSISTENZA E RAPPORTI CON IL PERSONALE DI REPARTO	5. Assistenza ricevuta dal personale medico (accuratezza nelle visite, cortesia, disponibilità, rispetto della riservatezza ecc.)	4,72
	6. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale medico (rispetto alla diagnosi, al decorso clinico e relative cure e ad eventuali cure da effettuare dopo le dimissioni)	4,58
	7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale infermieristico (rispetto al profilo di assistenza, alla somministrazione della terapia, ecc.)	4,78
	8. Assistenza ricevuta dai terapisti della riabilitazione (chiarezza e completezza delle informazioni ricevute)	4,72
	7. Rapporto umano instaurato con il personale infermieristico, di supporto e terapisti della riabilitazione (cortesia, disponibilità, rispetto della riservatezza)	4,67
	8. Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti, ecc.)	4,59

Media totale AREA ASSISTENZA: 4,68 (tra soddisfatto e molto soddisfatto).

AREA	ASPETTI VALUTATI	MEDIA VALORI ASSEGNATI
COMFORT	1. Qualità dei pasti	4,35
	2. Condizioni igieniche del reparto (camere, bagni, ecc.)	4,34
	3. Comfort (arredi, spazi a disposizione, temperatura, illuminazione)	4,33

Media totale AREA COMFORT: 4,34 (tra soddisfatto e molto soddisfatto).

Non si ritiene necessario adottare azioni di miglioramento considerato il risultato raggiunto.