STRUTTURA TERRITORIALE RESIDENZIALE PSICHIATRICA POLIVALENTE
VILLA MARIA PIA S.R.L. - VIA DEL FORTE TRIONFALE, 36
00135 ROMA - TEL. 06.30 52 651-652 - FAX 06.30 10 027
villamariapiasrl@tiscali.it

OGGETTO: Report customer satisfaction – Anno 2024

Il questionario di gradimento viene somministrato alla fine della degenza ad ogni paziente ricoverato in regime di STPIT, SRSR H12, SRSR h24.
Il questionario è volto a rilevare una valutazione personale e soggettiva del paziente ricoverato circa i servizi e le prestazioni offerti dalla Struttura.
Il questionario è così strutturato:

- informativa sulla privacy ai sensi del d.lgs. n. 196/2003 che il paziente firma per adesione;
- numero di cartella clinica e data di compilazione;
- dati anagrafici del paziente (ASL di appartenenza, genere, età, stato civile, titolo di studio, posizione professionale)
- valutazioni: gli item sono complessivamente 16. Un'unica domanda è a risposta aperta, l'ultima, ed è facoltativa. Quest'ultima offre la possibilità di indicare tre aspetti che, secondo il parere personale del paziente, potrebbero essere migliorati.
- i suddetti item sono sistemati a seconda delle variabili di rilevazione per le seguenti macro aree: accettazione, ospitalità e comfort, qualità dell'assistenza sanitaria, valutazione generale sul servizio offerto.

Le valutazioni sono a riposta chiusa e possono essere espresse nei seguenti termini: insufficiente, sufficiente, buono, ottimo, non so.
Le valutazioni circa la fase dell'*accettazione* del paziente vertono su:
i tempi di attesa, le informazioni ricevute sul regolamento interno alla Struttura e la loro chiarezza e completezza, la cortesia da parte del personale di accettazione.
Le valutazioni circa l'*ospitalità e il comfort*, invece, vertono su:
l'orario delle visite, l'igiene e la pulizia degli ambienti, la qualità del cibo, la tranquillità all'interno del reparto di degenza.
È utile segnalare che l'attività della Struttura è organizzata su due edifici diversi e separati.
Il paziente inoltre è chiamato a dare una propria valutazione sulla qualità dell'*assistenza sanitaria*, in particolare sui seguenti aspetti:
tempestività nelle richieste di assistenza, qualità dell'assistenza infermieristica, cortesia del personale infermieristico, qualità della relazione terapeutica con i medici, frequenza dei colloqui con questi ultimi, chiarezza delle informazioni rispetto al ricovero e gli aspetti concernenti fornite dai medici al paziente.

Al paziente infine si richiede una valutazione complessiva sulla qualità del servizio offerto durante il periodo di degenza. Se lo desidera, lo stesso può elencare liberamente suggerimenti ed eventuali interventi e servizi che la Struttura potrebbe valutare di realizzare, ai fini di migliorare la qualità di vita del paziente durante il periodo di ricovero.

Nell'anno 2024 il numero totale di pazienti che hanno fatto ingresso presso la Struttura in regime di STPIT, SRSR H24/H12, in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale è stato di **373**. I dimessi sono stati **373** pazienti, di cui: **20** sono stati dimessi per trasferimento al Pronto Soccorso, **32** pazienti hanno richiesto la dimissione contro parere medico.
Sono stati raccolti ai pazienti in dimissione 254 questionari;

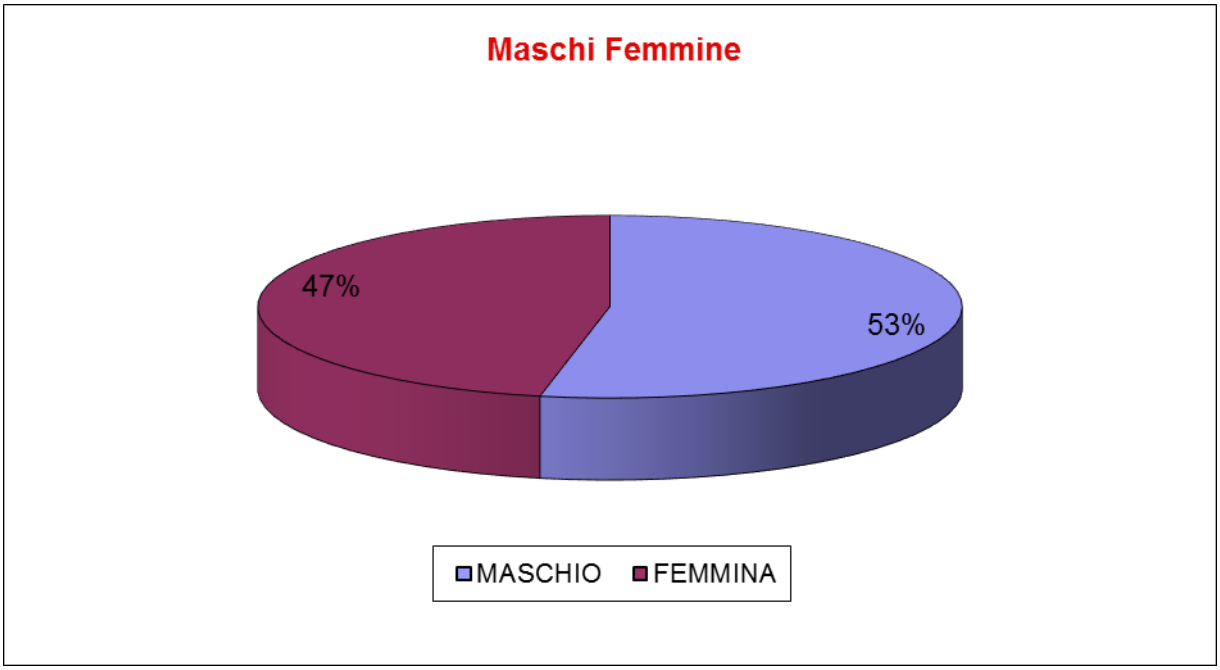
- 134 maschi (53% circa) e 118 femmine (47% circa)
- L' 11% dei pazienti ricordavano la provenienza ASL, il 53% di questi provenivano dalla ASL Roma 1 (ex Roma/A e Roma/E), territorio di riferimento anche di Villa Maria Pia s.r.l.
- Tra le fasce di età, significative sono le percentuali rilevate per le seguenti fasce di età dei pazienti: 50-57 anni (25%), 42-49 anni (15%) e 58-65 anni (14%).

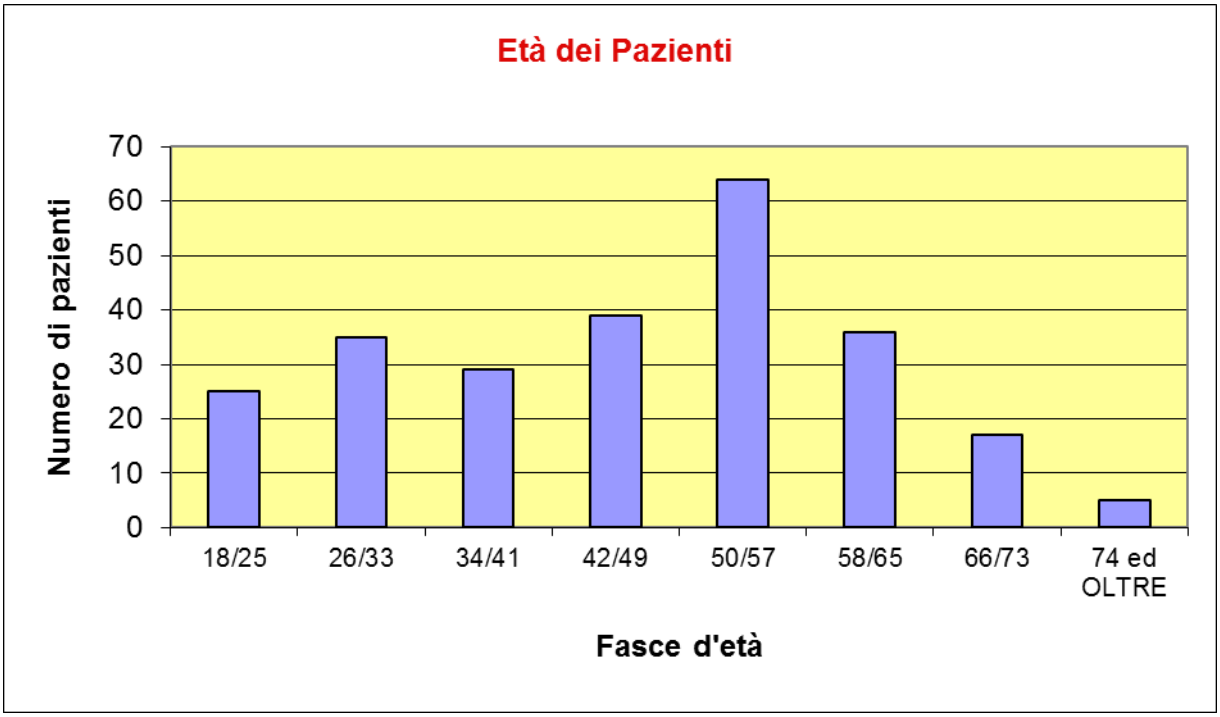
La valutazione complessiva sul servizio offerto dalla Struttura si compone delle seguenti valutazioni:

- 166 ottimo (65%)
- 74 buono (29%)
- 9 sufficiente (4%)
- 1 insufficiente (0,3%)
- 3 non so (1,2%)

Per il report completo, si rimanda alle tabelle e grafici, di cui sotto.

STRUTTURA TERRITORIALE RESIDENZIALE PSICHIATRICA POLIVALENTE
VILLA MARIA PIA S.R.L. - VIA DEL FORTE TRIONFALE, 36
00135 ROMA - TEL. 06.30 52 651-652 - FAX 06.30 10 027
villamariapiasrl@tiscali.it





STRUTTURA TERRITORIALE RESIDENZIALE PSICHIATRICA POLIVALENTE
VILLA MARIA PIA S.R.L. - VIA DEL FORTE TRIONFALE, 36
00135 ROMA - TEL. 06.30 52 651-652 - FAX 06.30 10 027
villamariapiasrl@tiscali.it

	ACCETTAZIONE					OSPITALITA' E COMFORT			
	Tempo attesa tra la richiesta e il ricovero	Informazioni sul regolamento interno...	Cortesia del personale di accettazione	Informazioni chiare ed esaurienti del personale di accettazion		Orario Visite	Igiene e pulizia ambienti	Qualità del cibo	Tranquillità all'interno del reparto
Insufficiente	2	4	2	1	Insufficiente	3	5	6	6
sufficiente	12	15	9	10	sufficiente	24	10	23	16
buono	101	99	78	87	buono	91	96	125	116
ottimo	132	135	163	152	ottimo	133	142	97	111
non so	6	0	1	3	non so	2	0	2	4
TOTALI	253	253	253	253	TOTALI	253	253	253	253

	ASSISTENZA SANITARIA							
	Tempestività negli interventi di assistenza	Assistenza del personale infermieristico	Cortesia del personale infermieristico	Qualità della relazione con i medici	Frequenza delle visite mediche	Informazioni sullo stato di ricovero	Chiarezza delle informazioni sullo stato di ricovero	VALUTAZIONE GENERALE
Insufficiente	2	0	4	2	2	3	4	1
sufficiente	12	11	6	6	15	16	16	9
buono	81	82	87	63	79	84	82	74
ottimo	157	159	156	180	156	151	150	166
non so	1	2	1	3	1	0	2	3
TOTALI	253	254	254	254	253	254	254	253