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 2025

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,

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

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.

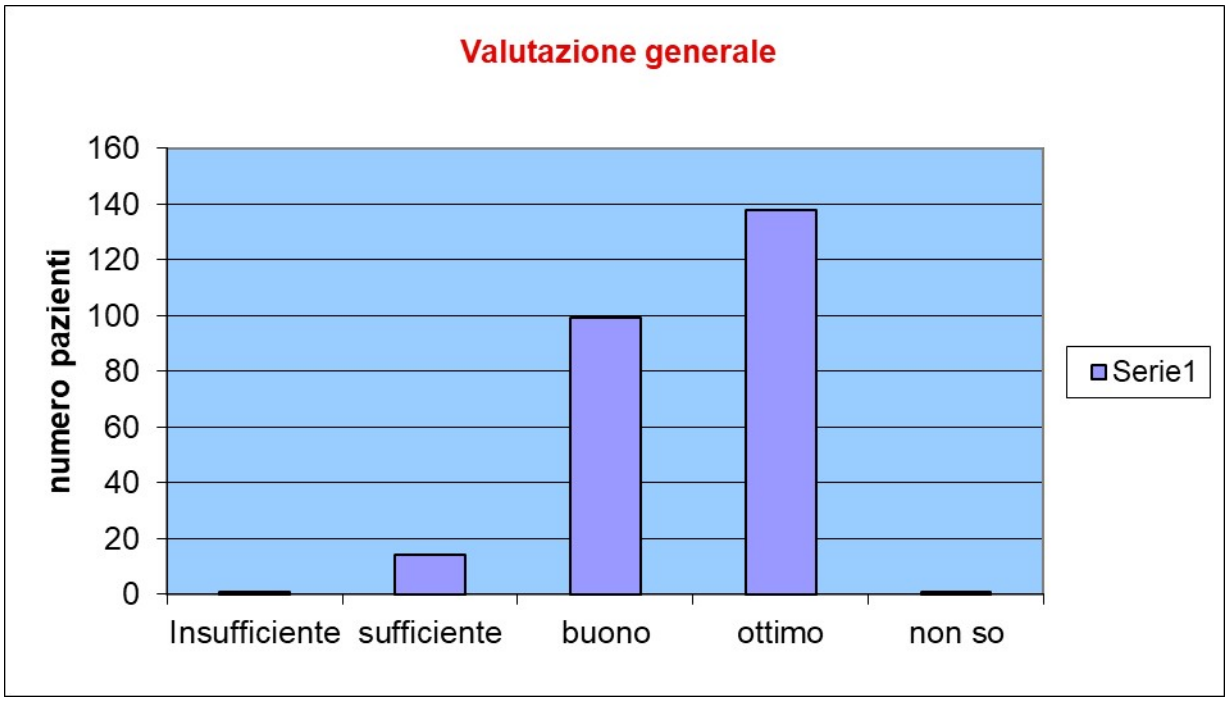
Nell'anno 2025 il numero totale di pazienti che hanno fatto ingresso presso la Struttura in regime di STPIT, SRSR H24/H12, in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale è stato di **410**. I dimessi sono stati **410** pazienti, di cui: **31** sono stati dimessi per trasferimento al Pronto Soccorso, **42** pazienti hanno richiesto la dimissione contro parere medico.
Sono stati raccolti ai pazienti in dimissione 253 questionari;

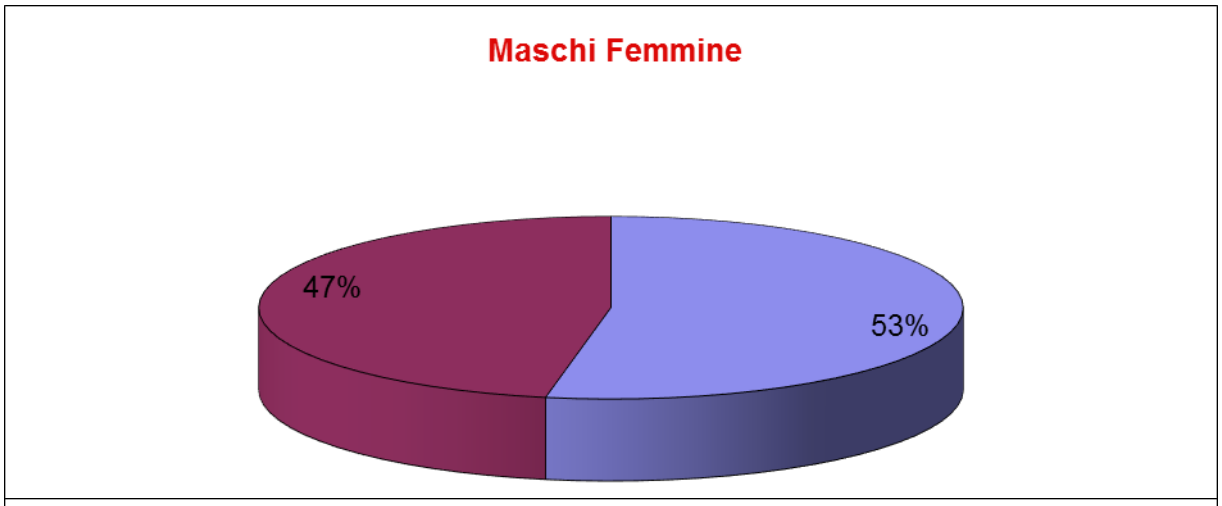
- 134 maschi (53% circa) e 119 femmine (47% circa)
- Tra le fasce di età, significative sono le percentuali rilevate per le seguenti fasce di età dei pazienti: 50-57 anni (26,77%), 42-49 anni (14,96%) e 26/33 anni (14,57%).

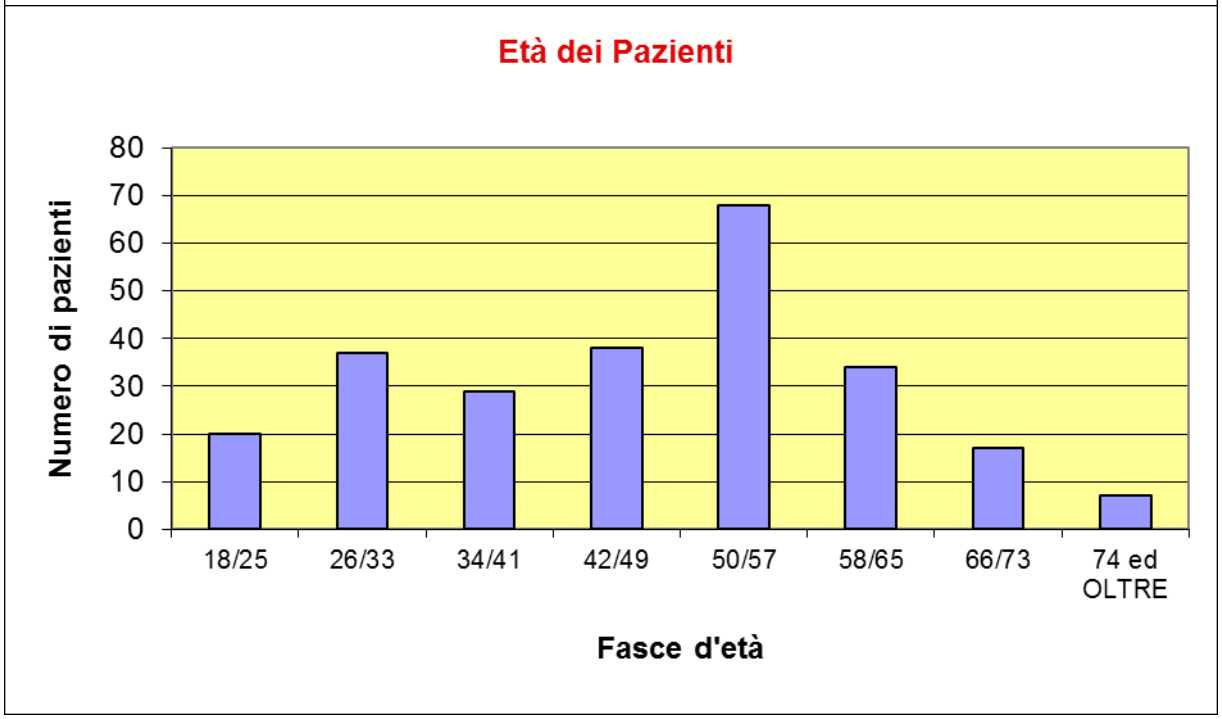
La valutazione complessiva sul servizio offerto dalla Struttura si compone delle seguenti valutazioni:

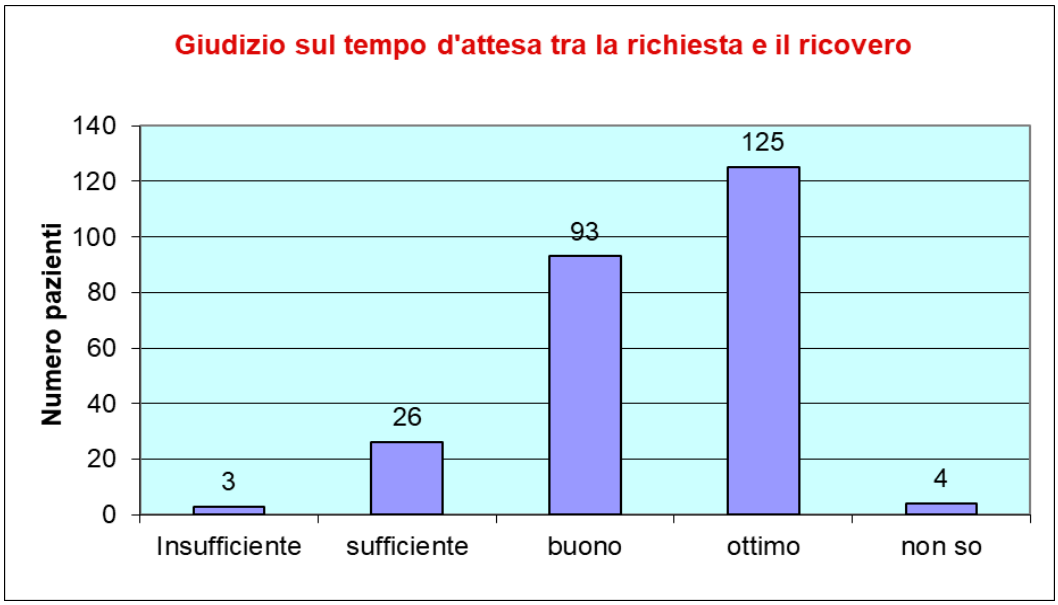
- 138 ottimo (54,55%)
- 99 buono (39,13%)
- 14 sufficiente (5,53%)
- 1 insufficiente (0,40%)
- 1 non so (0,40%)

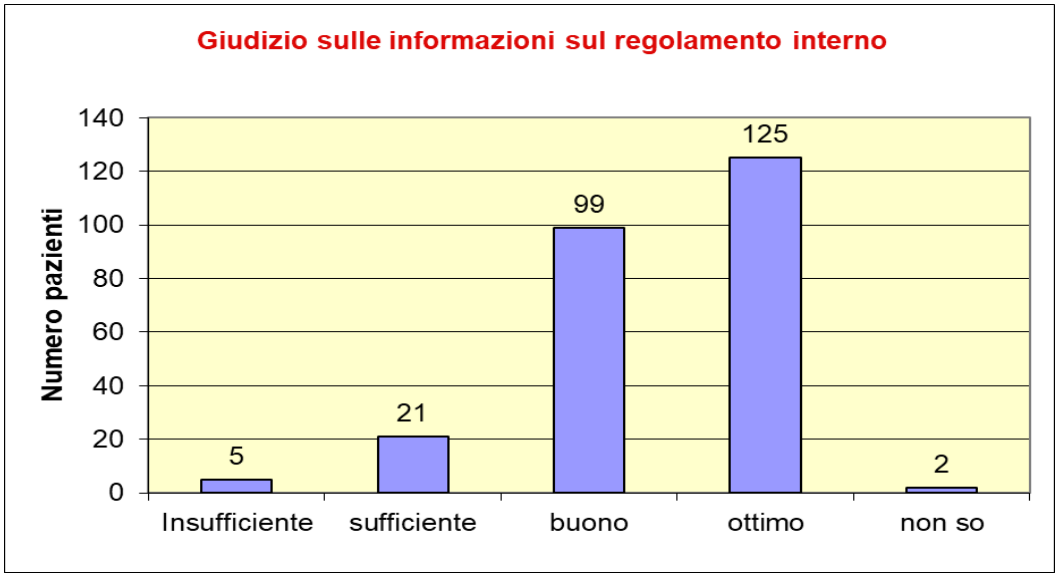
Per il report completo, si rimanda alle tabelle e grafici, di cui sotto.

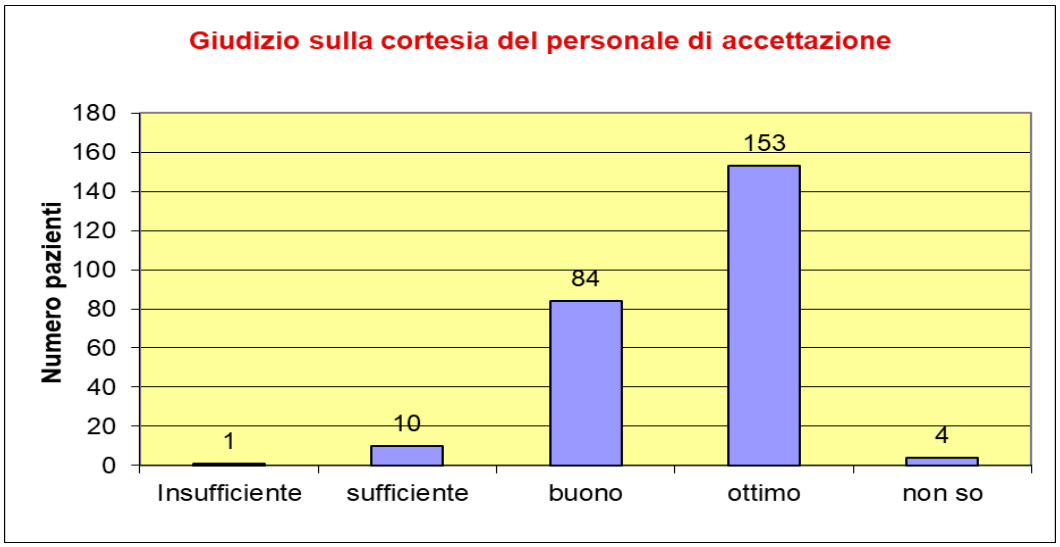

Valutazione generale
numero pazienti
160
140
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1


Maschi Femmine
47%
53%

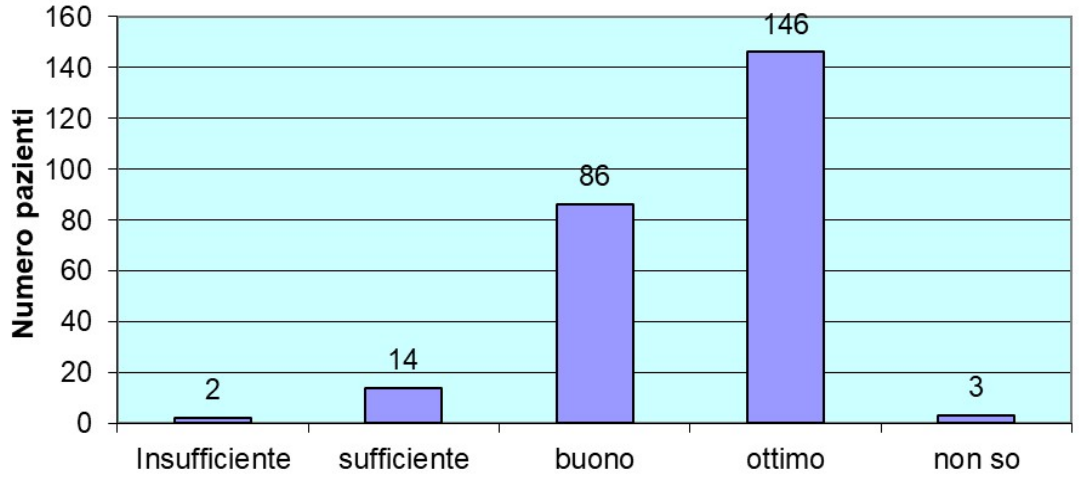

Età dei Pazienti
Numero di pazienti
80
70
60
50
40
30
20
10
0
18/25
26/33
34/41
42/49
50/57
58/65
66/73
74 ed OLTRE
Fasce d'età


Giudizio sul tempo d'attesa tra la richiesta e il ricovero
Numero pazienti
140
120
100
80
60
40
20
0
3
26
93
125
4
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so

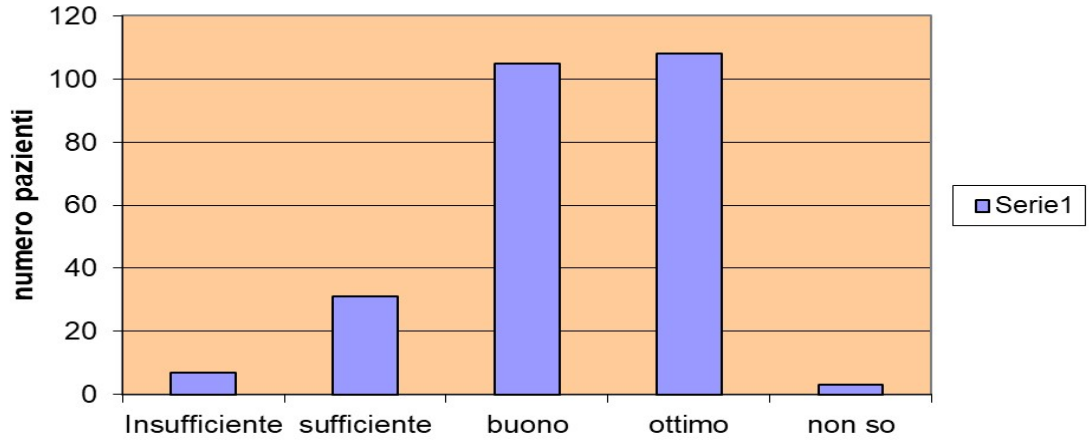

Giudizio sulle informazioni sul regolamento interno
Numero pazienti
140
120
100
80
60
40
20
0
5
21
99
125
2
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so


Giudizio sulla cortesia del personale di accettazione
Numero pazienti
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
1
10
84
153
4
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so

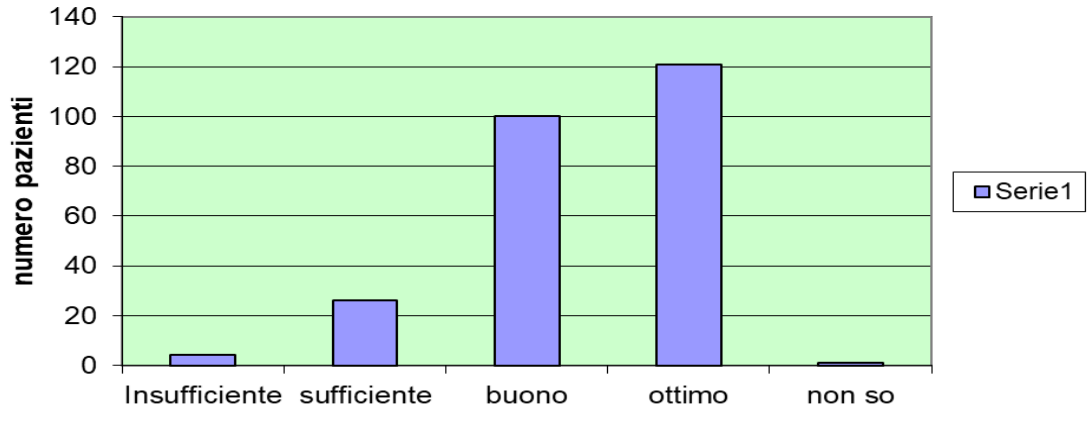
Giudizio sulla chiarezza delle informazioni offerte dal personale di accettazione

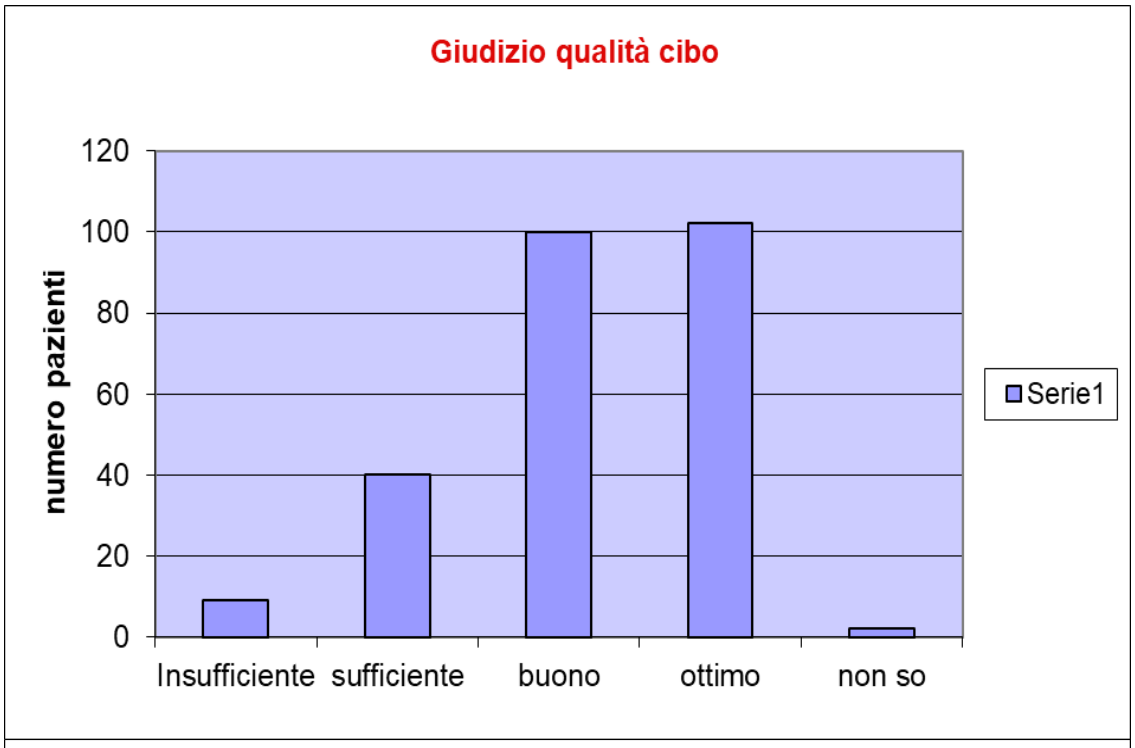


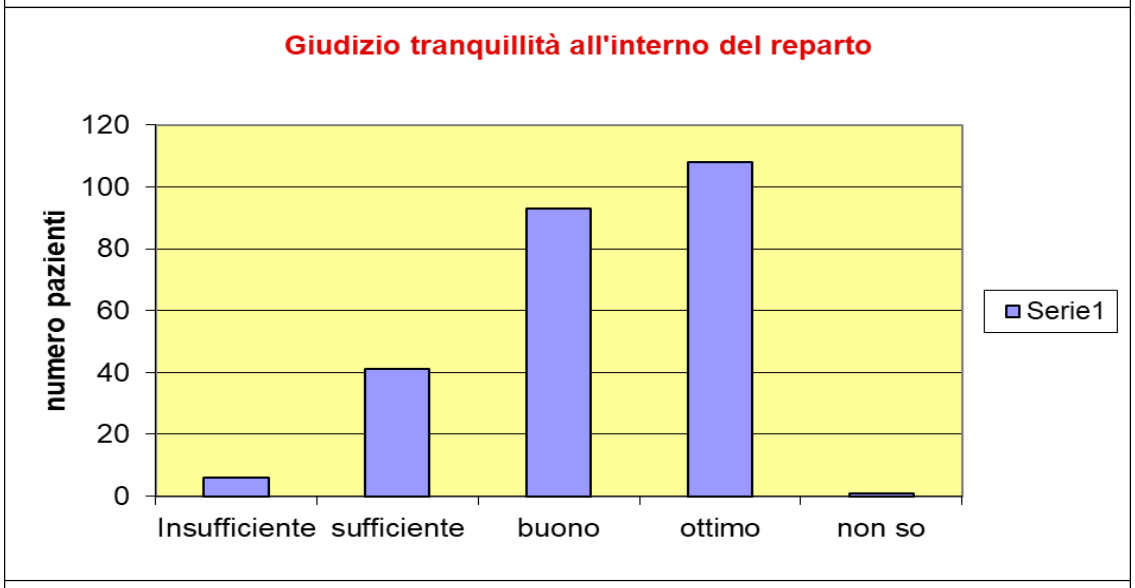
Giudizio orario di visite

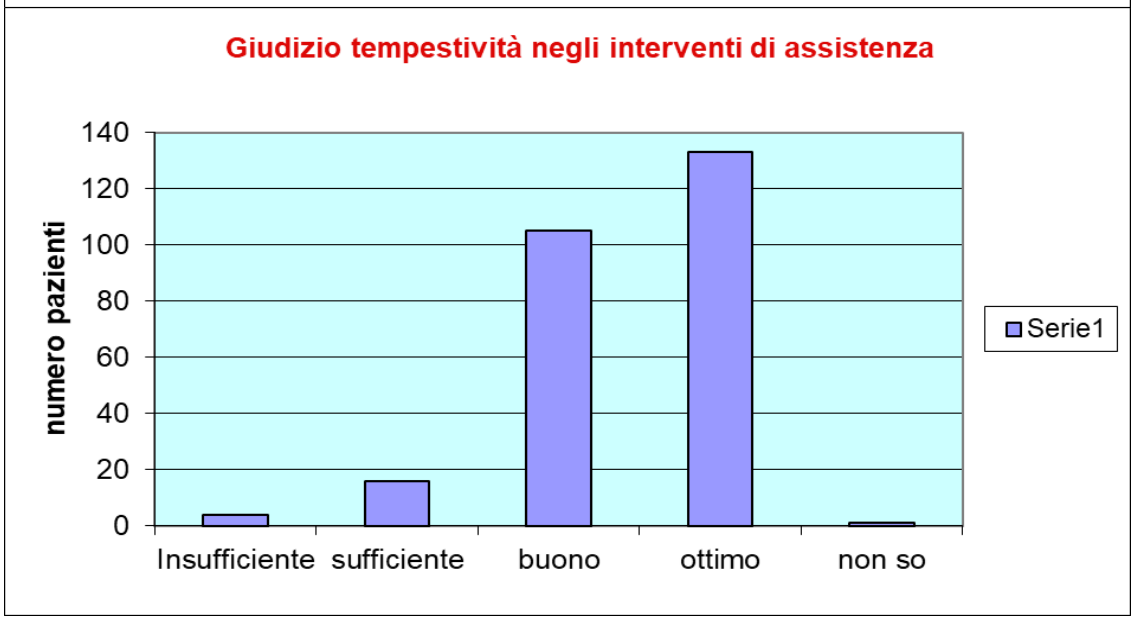


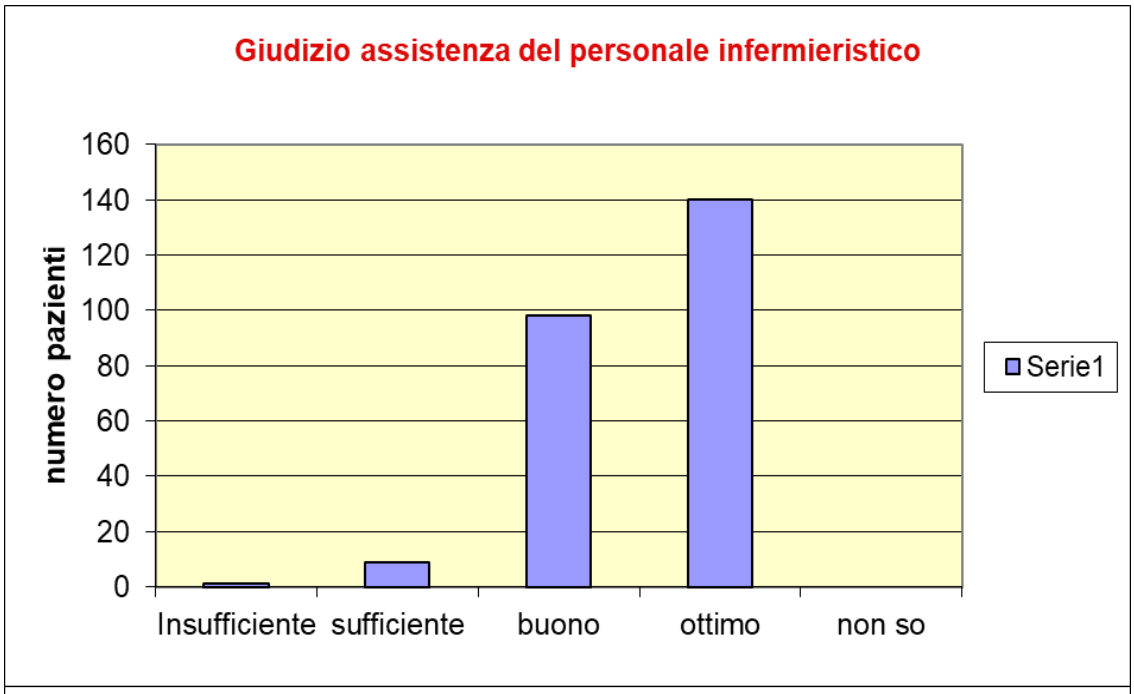
Giudizio igiene e pulizia ambiente

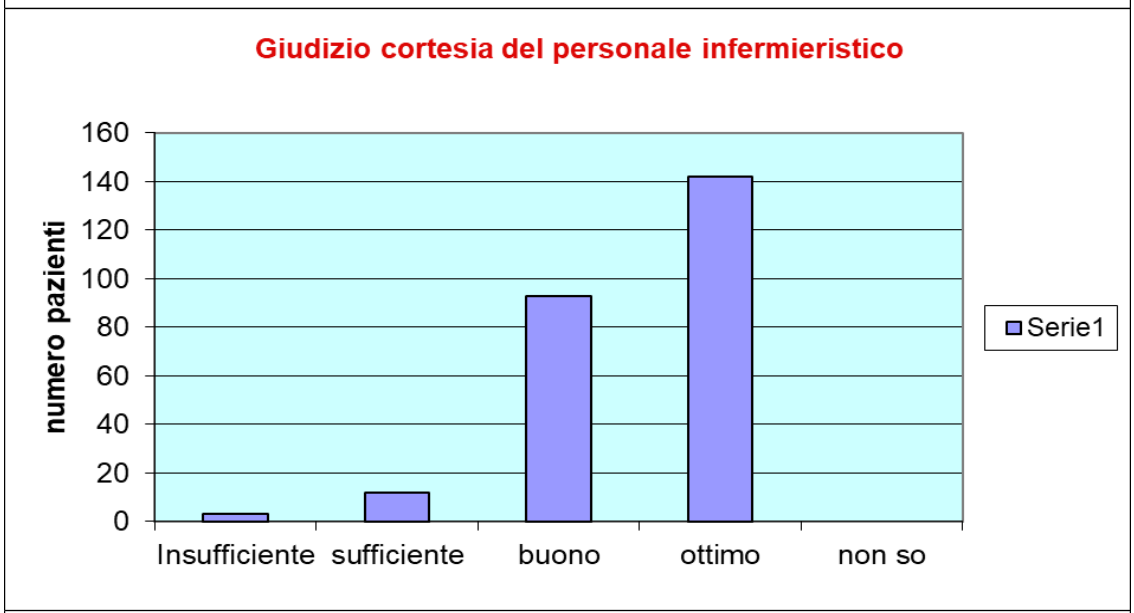



Giudizio qualità cibo
numero pazienti
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1

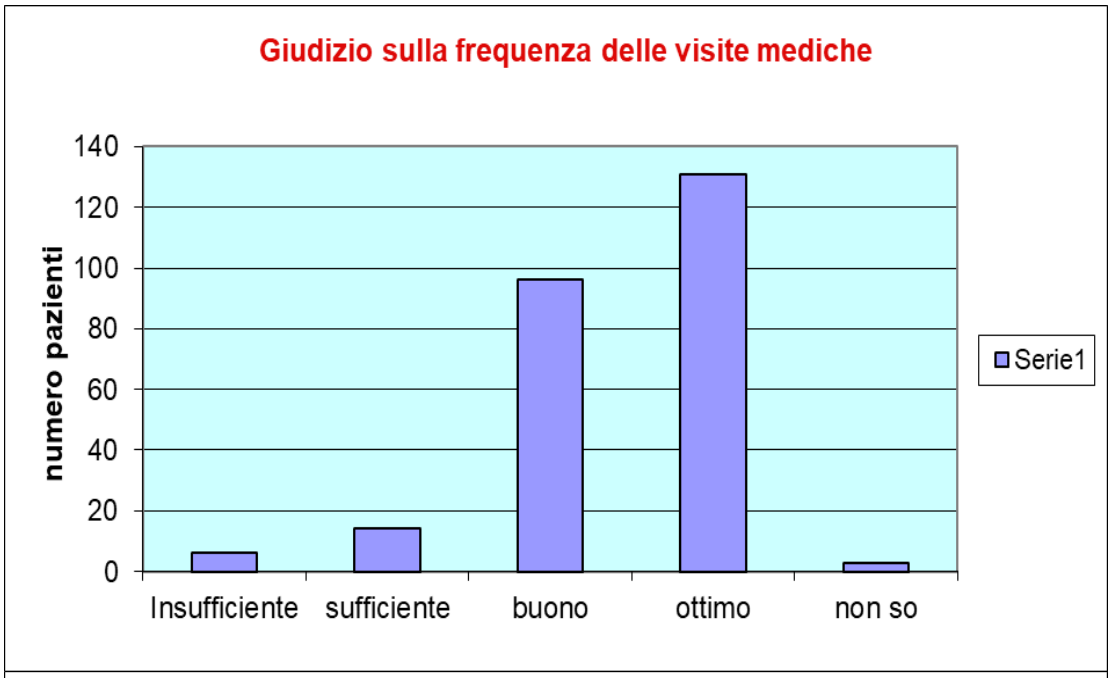

Giudizio tranquillità all'interno del reparto
numero pazienti
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1

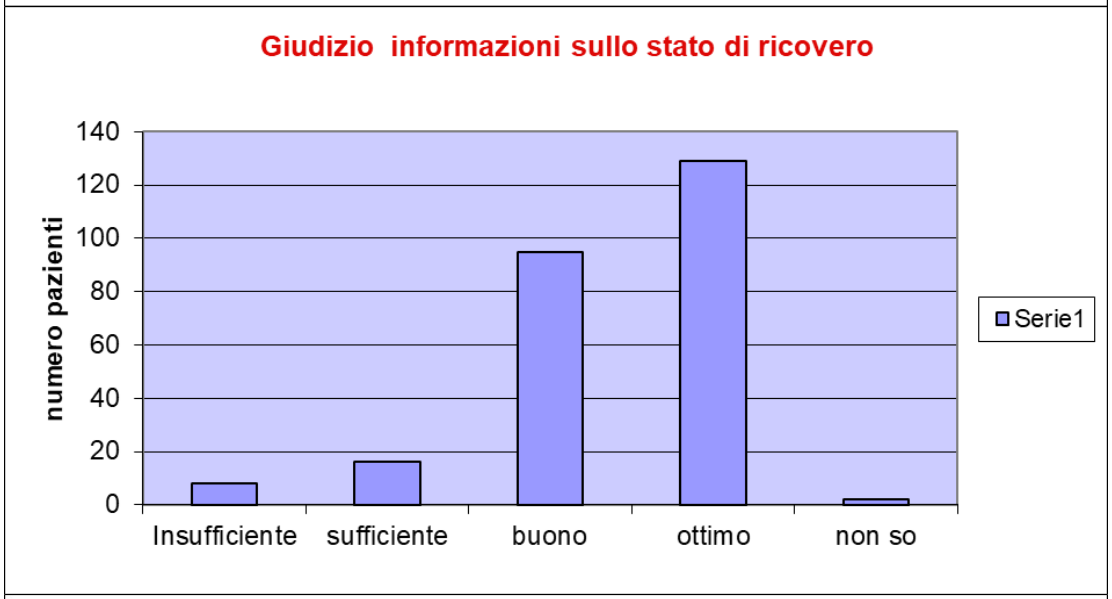

Giudizio tempestività negli interventi di assistenza
numero pazienti
140
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1

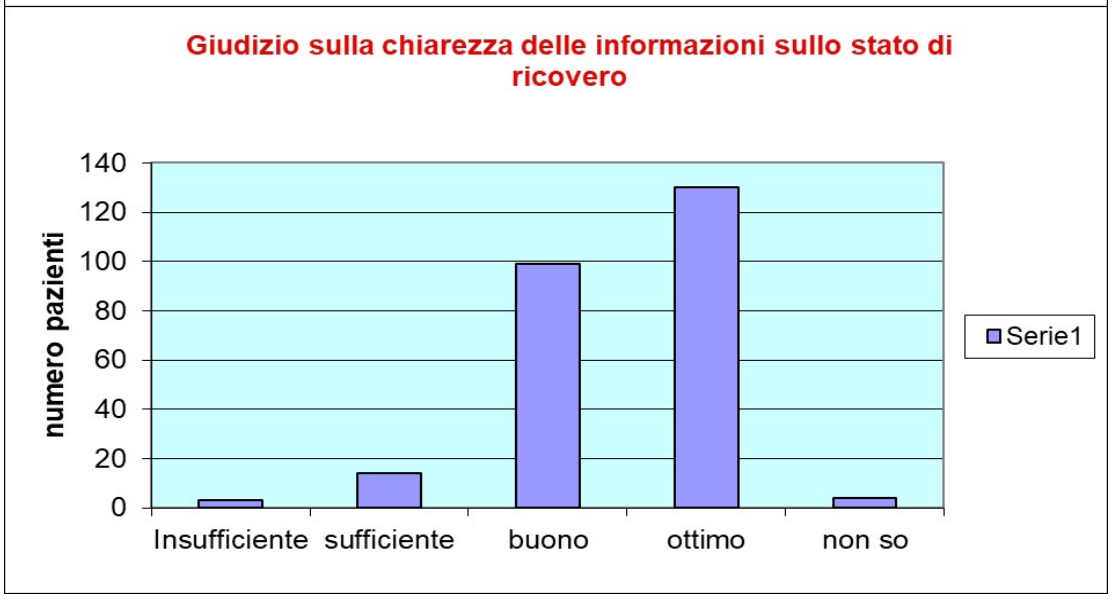

Giudizio assistenza del personale infermieristico
numero pazienti
160
140
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1


Giudizio cortesia del personale infermieristico
numero pazienti
160
140
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1


Giudizio sulla qualità della relazione con i medici
numero pazienti
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1


Giudizio sulla frequenza delle visite mediche
numero pazienti
140
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1


Giudizio informazioni sullo stato di ricovero
numero pazienti
140
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1


Giudizio sulla chiarezza delle informazioni sullo stato di ricovero
numero pazienti
140
120
100
80
60
40
20
0
Insufficiente
sufficiente
buono
ottimo
non so
Serie1