



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2017

La percentuale dei questionari sulla soddisfazione spediti a casa del paziente dopo la sua dimissione e che sono stati restituiti compilati alla Fondazione Santa Lucia IRCCS è stato piuttosto basso (13.6%, ovvero 227 su 1.352 per le UOC da 1 a 5). La UOC Neuroriabilitazione 6 (Solventi) sta per questo sperimentando una compilazione in loco del questionario, che ha registrato un tasso di restituzione più alto (24.6%, ovvero 34 su 138 dimessi). Si aggiungono a tali questionari quelli sul servizio di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale per Bambini e Adulti, posizionati nella sala di attesa della struttura, che hanno registrato un tasso di restituzione del 10,71% (84 su 784 pazienti che hanno usufruito del servizio).

I risultati dimostrano che la percezione dei livelli di soddisfazione rispetto ai singoli servizi e rispetto alla qualità complessiva sono elevati soprattutto per quanto riguarda il personale e l'appropriatezza della struttura.

Per quanto riguarda le degenze ospedaliere i punteggi più elevati vengono registrati relativamente a competenza e disponibilità dei terapisti, cortesia del personale nella fase di accettazione e comodità degli arredi. I punteggi più bassi, seppure in media tutti superiori a 4, sono riferiti alla piscina (a causa di problemi strutturali della stessa), ai tempi di attesa della chiamata (anche a motivo di una popolazione di pazienti sempre più grave e sempre meno autonoma, come mostrato nelle figure 2 e 4, che può effettuare più chiamate contemporaneamente non solo per necessità e bisogni, ma anche solo per semplici desiderata), alla tempestività nella riparazione dei guasti.

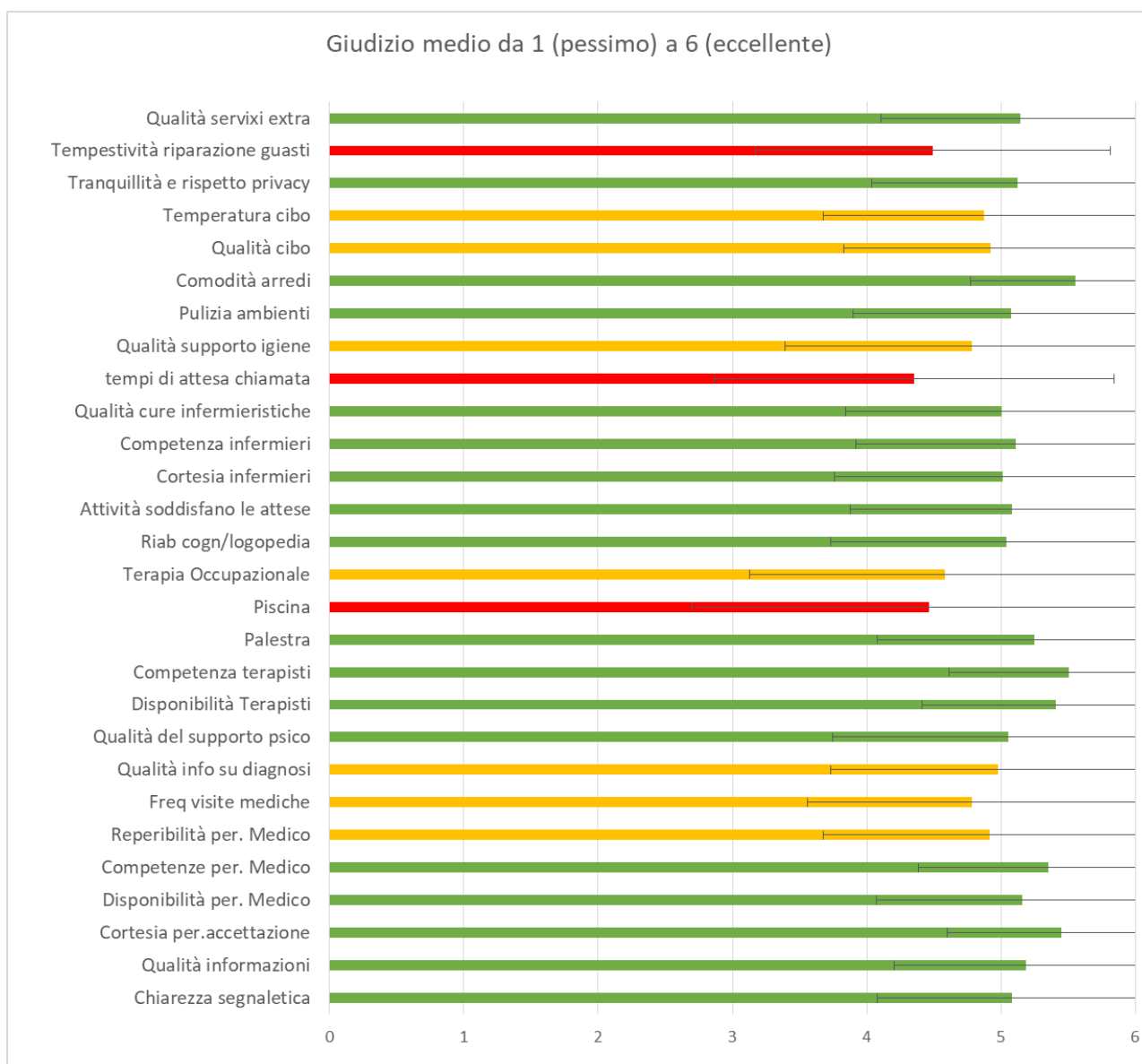


Figura 1 - Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction per l'attività ospedaliera (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4.5 e 5, in rosso quelli con punteggio <5).

Anche per quanto riguarda l'attività extra ospedaliera i punteggi più elevati si riferiscono a competenza e disponibilità dei terapisti, competenze mediche e qualità delle informazioni cliniche ricevute. I punteggi più bassi, seppure in media tutti superiori al 4,5, riguardano i servizi extra e la piscina (in linea con i giudizi espressi dai pazienti coinvolti nei processi ospedalieri).

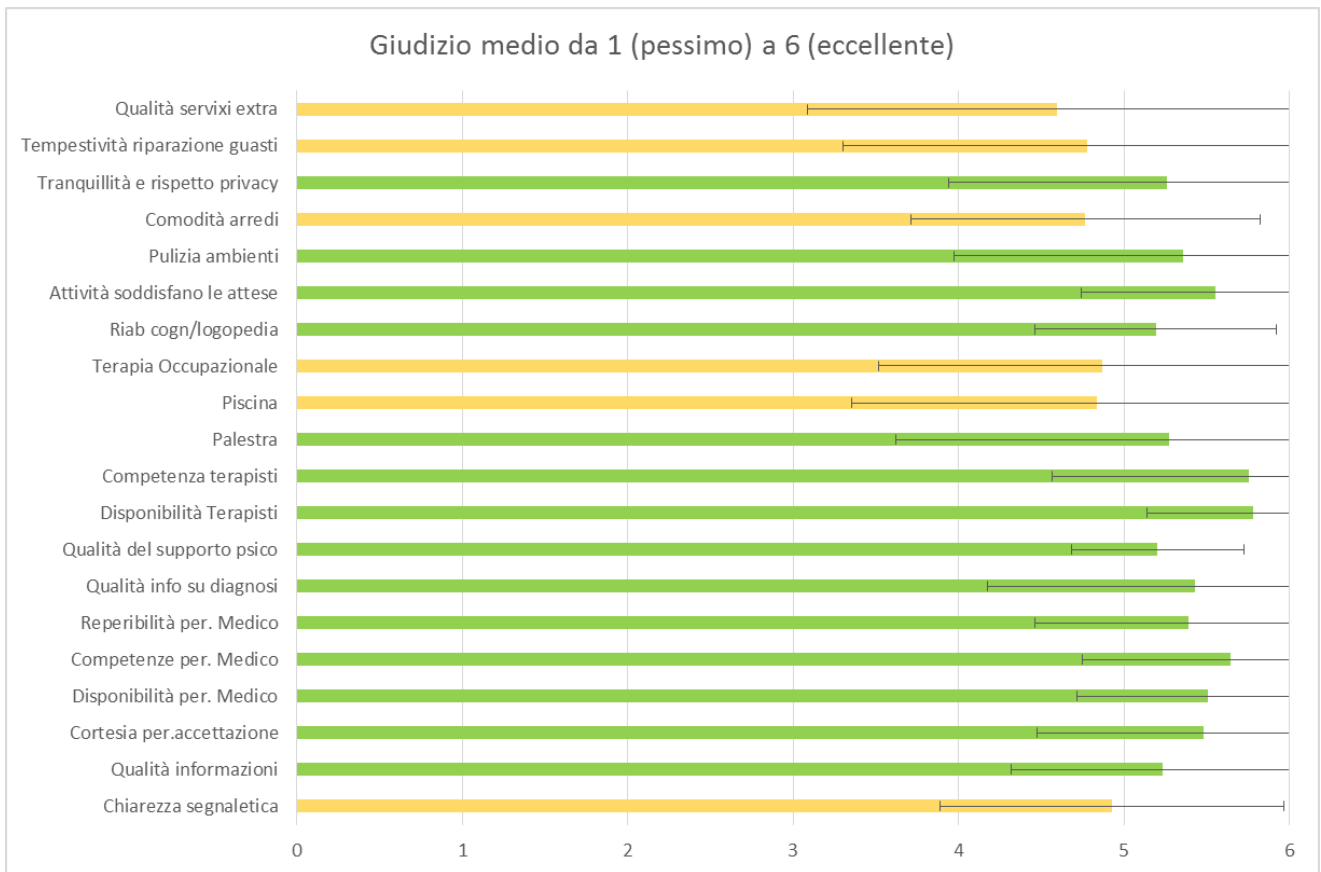


Figura 2 - Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction per l'attività extra ospedaliera (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4.5 e 5).