

La tabella riporta gli aspetti quantitativi dell'attività svolta dalla nostra struttura, come richiesto dalla Delibera ANAC n. 213 del 23/04/2024 – Attestazione OIV , o strutture con funzioni analoghe, per l'assolvimento obblighi di pubblicazione al 31-05-2025

<b>Dati quantitativi dei servizi erogati dalla nostra Struttura nel 2024, in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale</b>	
Giornate di degenza nei diversi setting assistenziali	32.122 gg

**RELAZIONE SUI DATI QUALITATIVI RACCOLTI ATTRAVERSO L'ANALISI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE ANNO 2024**

**PRESSO LA STRUTTURA RIABILITATIVA PSICHIATRICA "VILLA VON SIEBENTHAL"**

Nell'anno 2024 sono stati somministrati e raccolti dall'Assistente Sociale n. 55 questionari, pari a circa il 10 % degli Utenti degenti nel 2024 che sono stati in totale n. 540

La raccolta dei questionari risulta migliorata rispetto agli anni passati e ci permette di iniziare un nuovo percorso di valutazione della Customer Satisfaction che nel corso degli anni, ci porterà a confrontare i dati e a verificarne l'andamento e il miglioramento nel tempo.

Il questionario contiene diversi item che prendono in considerazione vari aspetti dell'organizzazione, oltre a tre domande aperte e ad una scala numerica da 1 a 6 per esprimere un giudizio complessivo sulla permanenza in Struttura.

Le voci del questionario riguardano aspetti legati al personale, all'organizzazione dei servizi e al tenore delle informazioni ricevute.

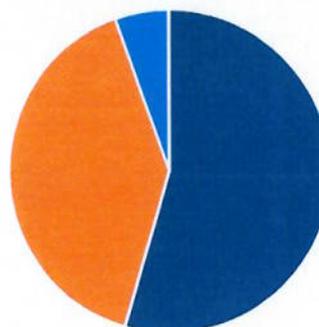
Andando ad analizzare nello specifico i singoli item

1) Soddisfazione dell'accoglienza:			Grafico																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Punteggio</th> <th>n. risposte</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> <td>3,64</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>8</td> <td>14,55</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>11</td> <td>20,00</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>24</td> <td>43,64</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>10</td> <td>18,18</td> </tr> </tbody> </table>	Punteggio	n. risposte	%	1	0	-	2	2	3,64	3	8	14,55	4	11	20,00	5	24	43,64	6	10	18,18		
Punteggio	n. risposte	%																					
1	0	-																					
2	2	3,64																					
3	8	14,55																					
4	11	20,00																					
5	24	43,64																					
6	10	18,18																					

## 2) Orari pasti:

Giudizio	n. risposte	%
Adeguati	30	54,55
Inadeguati		
Si mangia troppo presto	22	40,00
Inadeguati si mangia troppo tardi	3	5,45

## Grafico

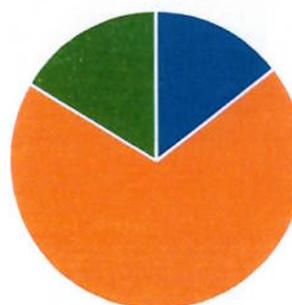


- Adeguati
- Inadeguati
- Si mangia troppo presto
- Inadeguati si mangia troppo tardi

## 3) Disservizi

Giudizio	n. risposte	%
Spesso	8	14,55
Raramente	38	69,09
Mai	9	16,36

## Grafico

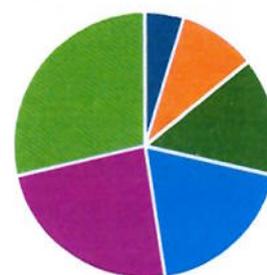


- Spesso
- Raramente
- Mai

## 4) Preparazione del personale

Punteggio	n. risposte	%
1		
2	1	1,82
3	8	14,55
4	14	25,45
5	22	40,00
6	10	18,18

## Grafico



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

5) Sostegno degli operatori nell'affrontare il soggiorno in struttura

Punteggio	n. risposte	%
1		
2	1	1,82
3	5	9,09
4	13	23,64
5	21	38,18
6	15	27,27

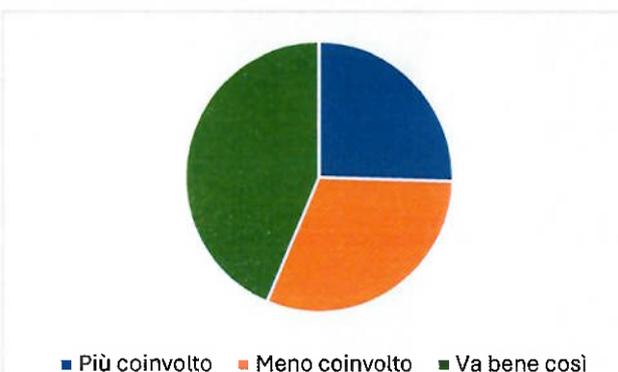
Grafico



6) Ritieni che, come utente, dovrebbe essere:

Giudizio	n. risposte	%
Più coinvolto	14	25,45
Meno coinvolto	17	30,91
Va bene così	24	43,64

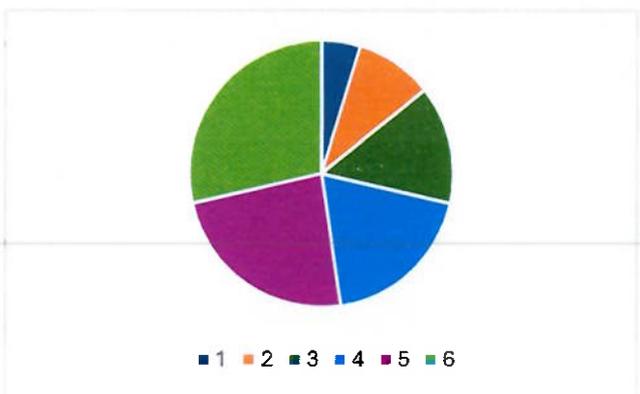
Grafico



7) Soddisfazione circa la risoluzione di problematiche

Punteggio	n. risposte	%
1	1	1,786
2	0	0,000
3	13	23,214
4	23	41,071
5	14	58,333
6	5	8,929

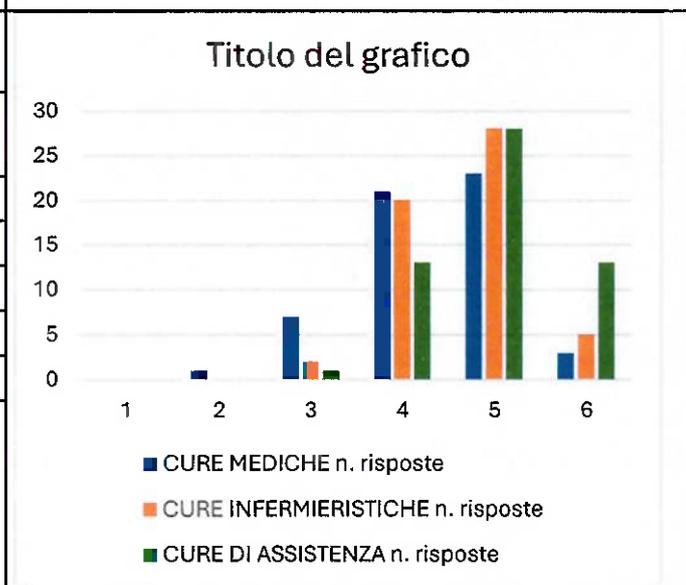
Grafico



8) Valutazione dell'assistenza ricevuta

CURE MEDICHE			CURE INFERMIERISTICHE		
Punteggio	n. risposte	%	Punteggio	n. risposte	%
1			1		
2	1	1,82	2		
3	7	12,73	3	2	3,64
4	21	38,18	4	20	36,36
5	23	41,82	5	28	50,91
6	3	5,45	6	5	9,09

CURE DI ASSISTENZA		
Punteggio	n. risposte	%
1		
2		
3	1	1,82
4	13	23,64
5	28	50,91
6	13	23,64



9) Valutazione comportamento del personale

CURE MEDICHE

Punteggio	n. risposte	%
1		
2		
3	3	5,45
4	15	27,27
5	25	45,45
6	12	21,82

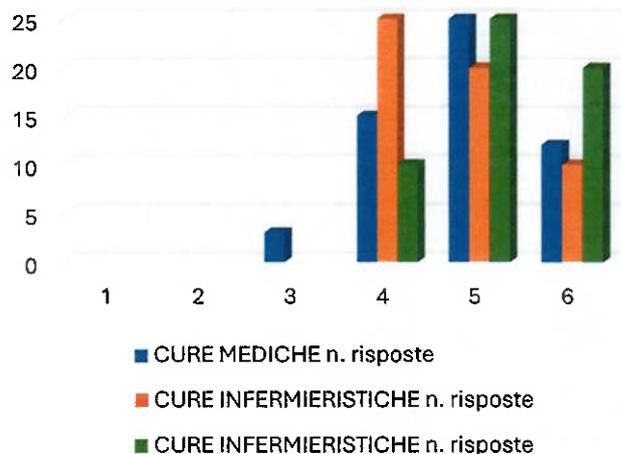
CURE INFERMIERISTICHE

Punteggio	n. risposte	%
1		
2		
3		
4	25	45,45
5	20	36,36
6	10	18,18

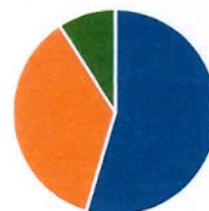
CURE DI ASSISTENZA

Punteggio	n. risposte	%
1		
2		
3		
4	10	18,18
5	25	45,45
6	20	36,36

Titolo del grafico



Giudizio	n. risposte	%
Migliore di quanto pensassi	30	54,55
Esattamente come immaginavo	20	36,36
Peggior di quanto pensassi	5	9,09



- Migliore di quanto pensassi
- Esattamente come immaginavo
- Peggior di quanto pensassi

I nostri Ospiti hanno giudicato la Struttura accogliente, apprezzando molto la disponibilità e la professionalità degli operatori.

L'utente, considerando la patologia, si è sentito adeguatamente informato, apprezzando la disponibilità e la professionalità del personale.

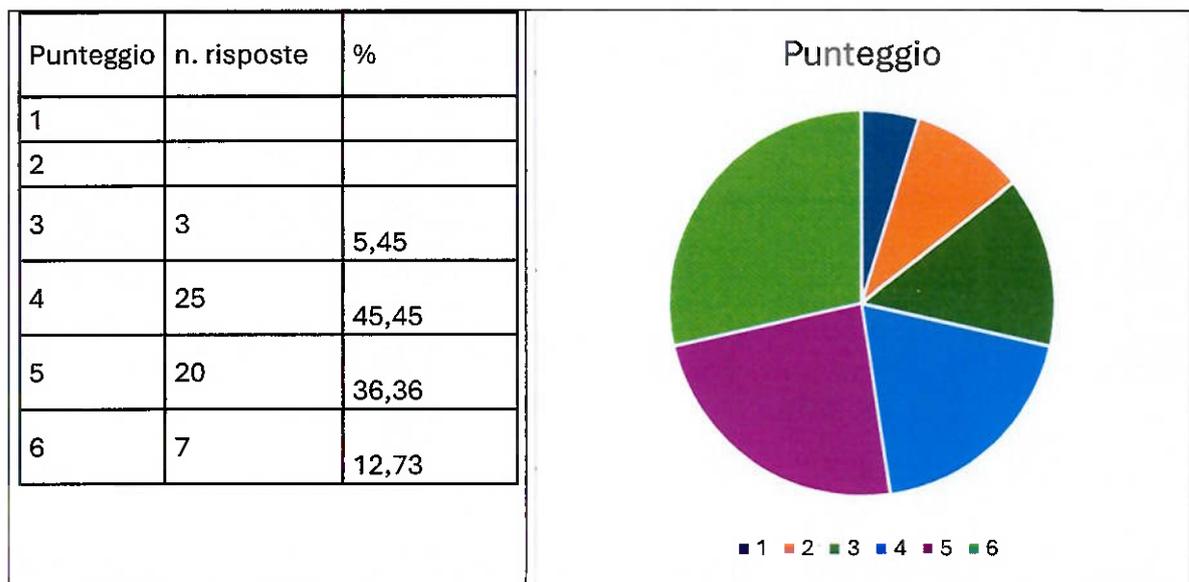
Rispetto alle voci libere, la cosa maggiormente apprezzata sono la disponibilità degli spazi esterni e la presenza del Bar.

Apprezzata è anche la possibilità di fare attività sportiva sia nella palestra che nel parco della struttura .

Rispetto ai servizi ed attività, gli Ospiti apprezzano molto la professionalità e l'accoglienza degli operatori, che permette agli Utenti di affrontare la degenza con il supporto necessario.

L'aspetto meno gradito è il vitto, che resta valutato come "un vitto ospedaliero" con orari generalmente fissi.

#### Giudizio complessivo



I dati raccolti hanno dato, complessivamente esito positivo, mostrando una corretta attenzione all'erogazione dei servizi ed apprezzamento sulla professionalità degli operatori.

L'obiettivo da raggiungere nell'anno 2025 è la diversificazione dei menu ponendo l'attenzione sia sul reparto adulti che sul reparto minori, attraverso l'introduzione di menu differenti, nel rispetto delle specifiche esigenze nutrizionali.

Genzanodi Roma, 19/05/2025

Firma RSGQ