



# META FELIX SRL

## Centro di Riabilitazione

Oggetto: Customer satisfaction 2022 – Reporting annuale.

In riferimento all'oggetto si relaziona sulla percezione dei familiari dei nostri pazienti/utenti della qualità delle prestazioni erogate.

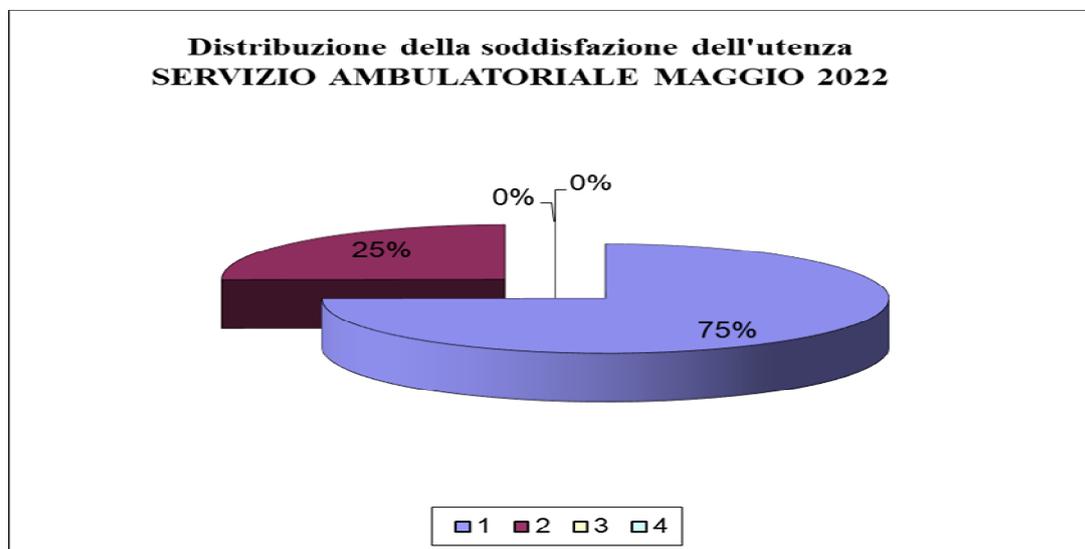
Per l'anno 2022 in parte dei pazienti/utenti, permane la percezione di un anno di transizione, infatti per molti è rimasta prioritaria la qualità delle misure di prevenzione adottate per contenere il contagio da pandemia da covid-19, alcuni di questi sono stati discriminanti, verso coloro che non si sono vaccinati e per altri è diventato, invece prioritario il ritorno alla normalità, al netto della percezione dei rischi connessi.

Le disposizioni, necessarie alla tutela della salute dei nostri assistiti, in particolare per i reparti residenziale e semiresidenziale, hanno prodotto un radicale cambiamento: sia nei comportamenti degli operatori (gestione dei dispositivi di protezione, gestione dell'angoscia di infettare/infettarsi, etc.) che nella nuova procedura per l'accesso in struttura dei familiari (prenotazione, visti del direttore sanitario, Patto di condivisione, etc.) .

Le attività di monitoraggio sono state, come di solito, condotte nei mesi di Maggio e Novembre, al fine di avere un riscontro congruo su tutto l'arco temporale dell'anno

**Con riferimento al reparto Ambulatoriale** i riscontri sono pervenuti su un totale di 35 pazienti a Maggio e 38 pazienti a Novembre, rendendo l'analisi statisticamente rilevante per le finalità perseguite.

I risultati, come desumibile dai grafici di seguito riportati, sono stati ottimi ed hanno evidenziato assenza di insoddisfazioni anche lievi da parte degli intervistati.

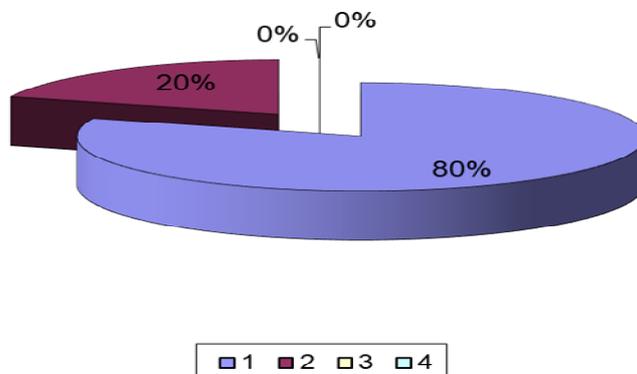




# META FELIX SRL

## Centro di Riabilitazione

**Distribuzione della soddisfazione dell'utenza  
SERVIZIO AMBULATORIALE NOVEMBRE 2022**

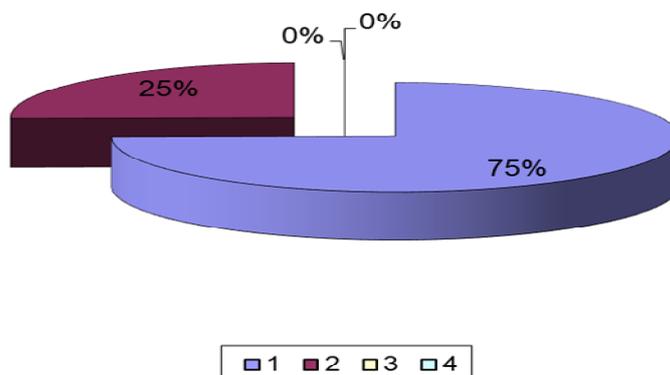


**Con riferimento alle attività domiciliari**, invece, i questionari sono stati somministrati telefonicamente ed è stato sinteticamente tracciato il parere dei care-giver (o ove applicabile dei pazienti) per ottenere indicatori sintetici di soddisfazione.

In particolare su 106 intervistati nei mesi da Gennaio a Maggio 22 e 91 intervistati nel periodo Giugno /Dicembre 2022, non sono emersi segnali di insoddisfazione o lamentele.

**Per quanto attiene il settore semiresidenziale**, per l'anno 2022 sono stati acquisiti in totale n. 20 questionari di cui 11 nel mese di maggio, l'indagine di customer rileva un alto livello di soddisfazione, i familiari, pur preoccupati per la pandemia da covid-19 hanno ritenuto essenziale la frequenza al Centro, pertanto con totale assenza di riscontri negativi.

**Distribuzione della soddisfazione dell'utenza  
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE MAGGIO 2022**

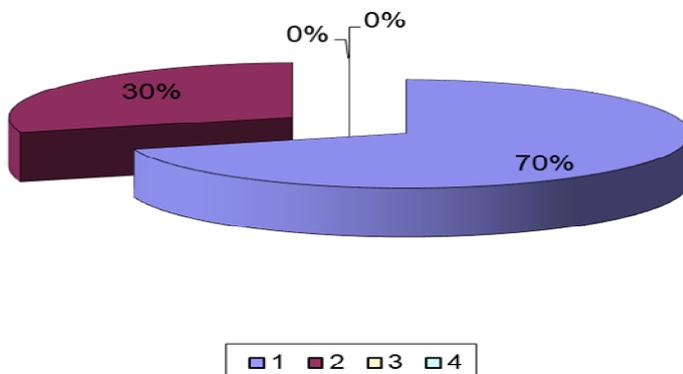




# META FELIX SRL

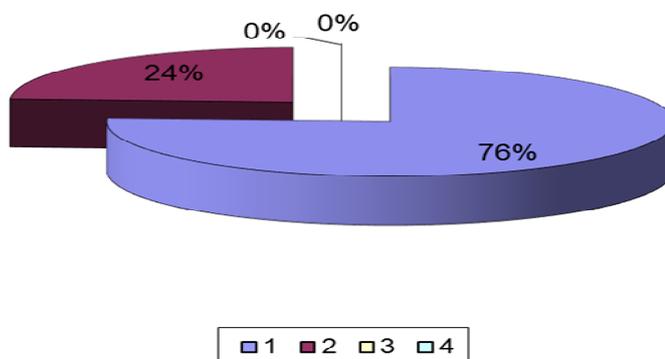
## Centro di Riabilitazione

**Distribuzione della soddisfazione dell'utenza  
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE NOVEMBRE 2022**



**Per il reparto Residenziale** sono stati raccolti 13 questionari – 6 nel mese di Maggio e 7 nel mese di Novembre - la soddisfazione si alloca tra il buono e l'ottimo e non vi sono segnalazioni e/o suggerimenti; neanche da quei familiari non vaccinati, che hanno poco accettato la policy più restrittiva di accesso e visite (gestita in conformità alla normativa vigente) adottata dal Centro.

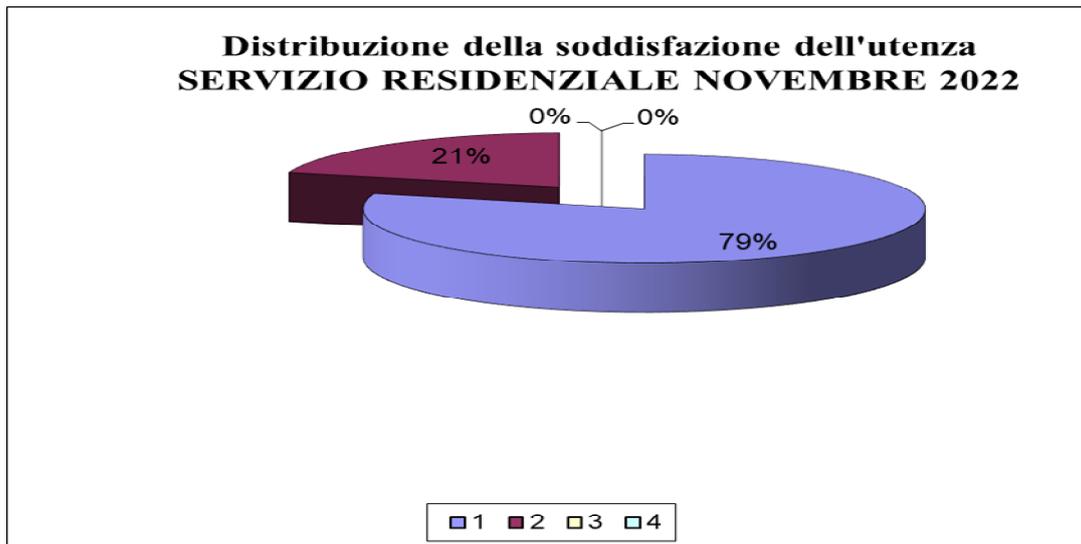
**Distribuzione della soddisfazione dell'utenza  
SERVIZIO RESIDENZIALE MAGGIO 2022**





# META FELIX SRL

## Centro di Riabilitazione



A riepilogo generale della valutazione della customer satisfaction non si rilevano suggerimenti e/o rilevazioni sui servizi erogati.

La presente relazione viene esposta nella bacheca apposta in accettazione e sul sito istituzionale del ns Centro

Terzigno, 31 gennaio 2023

L'Assistente Sociale  
Dott.ssa Laura Alfano

Per presa visione

Il Direttore Sanitario

Il Direttore Amministrativo

Il Coordinatore dei Servizi