

CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE 2022



C.O.E.S. ONLUS

*Ente giuridicamente riconosciuto con d.p.r. del 10 novembre 1964 n. 2368 – via della Nocetta 162, 00164 Roma;
tel 066631051 – tel/fax 066637268; www.coesonlus.it; info@coesonlus.it*

COES Onlus

Analisi Customer satisfaction - 2022

Con questo documento si intende dare risposta alla necessità di raccogliere informazioni utili alla rilevazione della Qualità percepita degli utenti del nostro Centro e nel contempo costituisce un supporto metodologico per i nostri Servizi.

Il dato di partenza risiede nella consapevolezza che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.

Un Sistema Qualità centrato sulle esigenze dei pazienti deve tenere in giusta considerazione i loro pareri, considerando la capacità e gli strumenti che essi hanno di formulare un giudizio.

I risultati di questa analisi saranno visibili sulla bacheca aziendale e saranno resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet del Centro.

1. Metodologia

Il Questionario di Valutazione offerto all'Utenza ha previsto un totale di 21 domande articolate in 4 sezioni finalizzate a definire il livello di accessibilità/accoglienza della struttura, la qualità degli ambienti, del personale medico e tecnico e dei servizi collaterali offerti. Era prevista anche una sezione contenente informazioni generali del rispondente quali:

- l'età;
- il genere;
- la nazionalità;
- il luogo di provenienza;
- il periodo da cui l'utente è in carico al Centro (diviso in 3 cluster: meno di 1 anno; da 1 a 3 anni; da più di 3 anni)

A ciascuna domanda specifica si poteva rispondere attraverso una scala likert a 4 valori:

1. Scarso
2. Sufficiente
3. Buono
4. Ottimo

In coda a ogni questionario era previsto uno spazio in cui poter esprimere osservazioni e contributi liberi.

Di seguito si ripropone il questionario utilizzato.

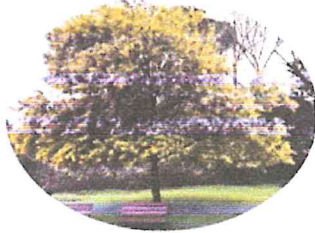
Customer satisfaction Indagine 2022 – analisi esito finale

Mod. 19.1 Rev.2



C.O.E.S. ONLUS

Questionario di Gradimento



Gentile Utente,
siamo interessati a conoscere la sua opinione sul servizio che ha ricevuto. Mediante le sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni erogate. Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nelle fasi di trattamento ed elaborazioni dati.
La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione, i giudizi e i suggerimenti che vorrà esprimere

La Direzione

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1975 n. 2368
Via della Rocca 4/A - viale Roma
Tel. 06639495 - www.coesonline.it - info@coesonlus.it



C.O.E.S. ONLUS

Sostenitori con il
5 x 1000

CF 04462491004

1 - Informazioni generali

Chi compila il questionario è:
 L'Utente stesso Genitore / rappresentante legale

L'Utente è:

<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	
<input type="checkbox"/> di nazionalità italiana	<input type="checkbox"/> di nazionalità straniera	
<input type="checkbox"/> residente nel comune di Roma	<input type="checkbox"/> residente nel territorio regione Lazio	<input type="checkbox"/> residente fuori regione Lazio
Età _____		

L'Utente è seguito presso il servizio:
 Semiresidenziale Ambulatorio Domiciliare
 Sash

E' la prima volta che si rivolge al COES?
 SI NO
(Se No da quanto tempo è seguito dal COES?)
 meno di 1 anno da 1 a 3 anni più di 3 anni

Per quale motivo ha scelto il COES Onlus:
 È stato consigliato dal medico di base
 È stato consigliato da amici/famigliari
 È un Centro di riferimento per la mia patologia / per la patologia dell'Utente da me rappresentato
 conosco gli operatori e ho fiducia in loro
 è vicino casa
 altro (specificare) _____

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1975 n. 2368
Via della Rocca 4/A - viale Roma
Tel. 06639495 - www.coesonline.it - info@coesonlus.it

2 - Accessibilità/accoglienza

Come valuta l'accesso alla struttura?
(segnalatica di accesso esterna e interna alla struttura, punto informazioni, parcheggio)

Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
--------	-------------	-------	--------

Come valuta l'accoglienza del Servizio?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Cortesia e professionalità del personale di contatto e amministrativo				
Ascolto e disponibilità del personale medico/riabilitativo				

Come valuta i tempi di attivazione del progetto riabilitativo?

Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
--------	-------------	-------	--------

3 - Ambienti

Come valuta le condizioni degli ambienti della struttura?
(per il servizio Semiresidenziale e Ambulatorio)

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Facilità di accesso ai disabili				
Pulizia e igiene				
Adeguatezza e comfort				
Tranquillità e riservatezza				
Temperatura				

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1975 n. 2368
Via della Rocca 4/A - viale Roma
Tel. 06639495 - www.coesonline.it - info@coesonlus.it

4 - Personale medico/riabilitativo

Come valuta la professionalità del personale medico?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Competenza				
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti				
Rispetto della privacy				
Puntualità				

Come valuta la professionalità del personale riabilitativo?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Competenza				
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti				
Rispetto della privacy				
Puntualità				

5 - Servizi offerti

Come valuta la qualità dei servizi offerti?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Spazi di attesa				
Ristorazione				
Servizio di Catering (per il Semiresidenziale)				
Attività ricreative collaterali (per il Semiresidenziale)				

Ora se ritiene, può lasciare le sue osservazioni

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1975 n. 2368
Via della Rocca 4/A - viale Roma
Tel. 06639495 - www.coesonline.it - info@coesonlus.it

2. Analisi dei Risultati

I questionari di gradimento sono stati raccolti nel periodo compreso tra il 14 novembre e il 3 dicembre 2022. Sono state raccolte 111 su un totale di 160 schede consegnate (69,4% tasso di risposta).

Di seguito la percentuale di risposta per singolo servizio esaminato.

	<i>Schede distribuite</i>	<i>Schede riconsegnate</i>	<i>Tasso di risposta</i>
Semiresidenziale	62	24	38,7%
Ambulatorio Età Evolutiva	29	21	72,4%
Ambulatorio Adulti	31	31	100%
Domiciliare	34	31	91,2%
SAISH	4	4	100%

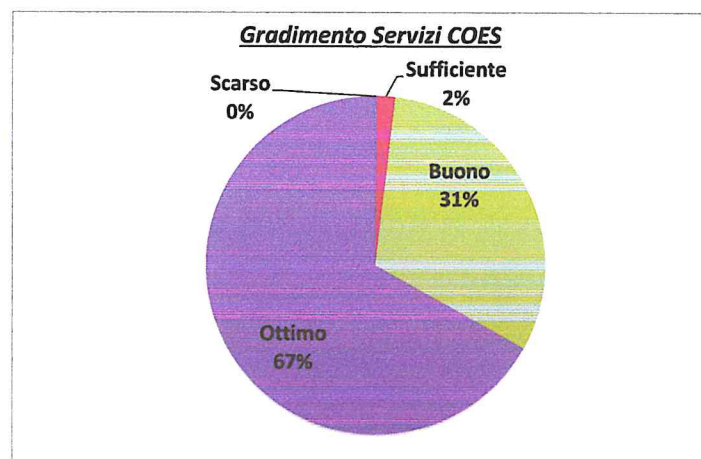
L'analisi del tasso di gradimento dell'Utenza parte dall'identificazione del posizionamento generale dell'Associazione sulla base della media complessiva delle risposte date. In particolare, il punteggio medio complessivo è risultato essere POSITIVO (ottimo nel 67% dei casi) (Tabella 1 – grafico 1).

Tabella 1. Valore medio del tasso di gradimento dell'Utenza

	Esito	Scala
Posizionamento globale	Positivo (buono+ottimo>70%)	98% (31%+67%)

(negativo: insufficiente > 30%; sufficiente: sufficiente > 50%; positivo: buono+ottimo > 70%; eccellente: ottimo > 70%)

Grafico 1. Gradimento attività COES



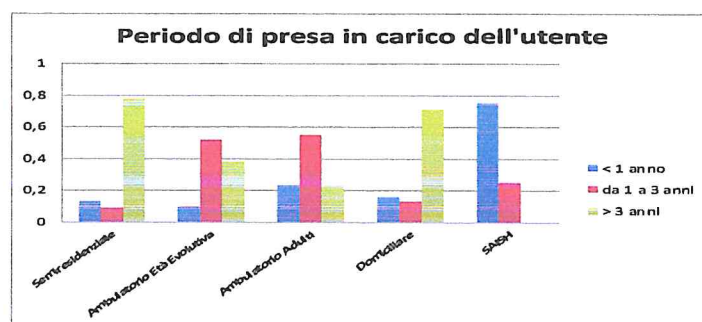
Di seguito si riporta il tasso di gradimento analizzato per singolo Servizio.

	Esito	Scala
Semiresidenziale	Positivo (buono+ottimo>70%)	98% (47%+51%)
Ambulatorio Età Evolutiva	Eccellente	76%
Ambulatorio Adulti	Eccellente	71%
Domiciliare	Eccellente	74%
SAISH	Positivo (buono+ottimo>70%)	99% (65%+35%)

Tra i parametri valutati nella sezione generale il tempo globale di presa in carico è stato considerato ai fini di una analisi più approfondita. Di seguito si riporta il grafico che illustra la distribuzione degli utenti nei vari servizi in base al tempo di presa incarico presso il Centro COES Onlus.

Il grafico seguente esprime la distribuzione degli Utenti ponderata per numero di schede raccolte per Servizio.

Customer satisfaction Indagine 2022 – analisi esito finale



Anche per quest'anno l'utenza del Servizio Semiresidenziale presenta prevalentemente un periodo di presa in carico superiore ai 3 anni; si registra tuttavia un incremento dei nuovi inserimenti anche in considerazione delle dimissioni sostenute durante il periodo del COVID durante il quale alcune famiglie hanno riconsiderato l'opportunità di far rifrequentare i propri Utenti preferendo strategie di supporto a carattere domiciliare (SAISH).

Sia il servizio Ambulatoriale Età Evolutiva che Adulti dimostra una distribuzione pressoché omogenea sulle tre categorie in esame a dimostrazione di una buona dinamicità dei progetti riabilitativi con organizzazioni in cicli e conseguente maggior scorrimento della lista di attesa.

Nell'ambito del Servizio Domiciliare si registra un lieve calo delle nuove prese in carico a favore della ciclicità dei progetti già in essere; il servizio ha raggiunto ormai un notevole livello di saturazione e l'eventuale incremento dei trattamenti giornalieri concessi in accreditamento dalla Regione Lazio, già richiesto dalla Direzione, potrà dare nuova dinamicità all'utenza del servizio.

L'andamento della presa in carico nel servizio SAISH risente del fatto che lo stesso ha un periodo di osservazione non superiore ai 3 anni.

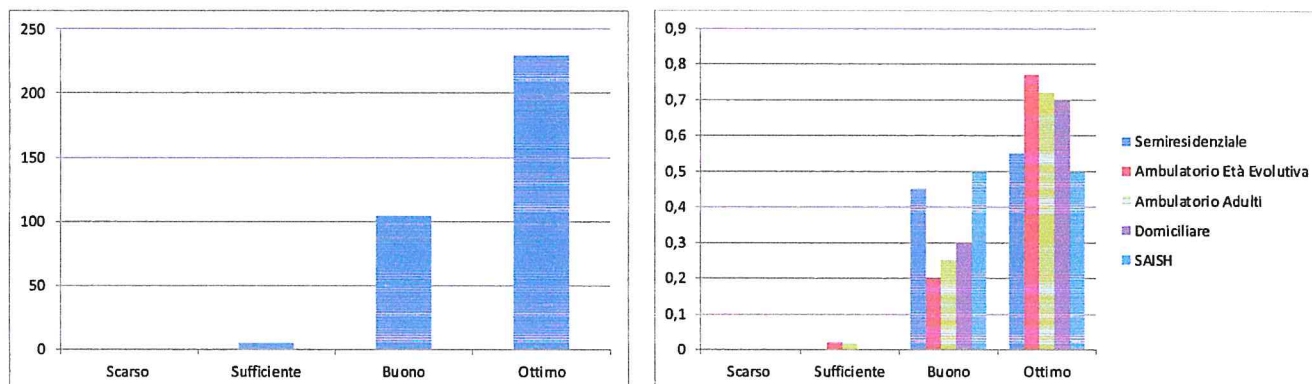
2.1 Analisi per dimensione

All'interno di ogni servizio sono stati analizzati specifici ambiti. Di seguito si riportano i dati divisi per singolo servizio.

		<i>Accessibilità/accoglienza</i>	<i>Ambienti</i>	<i>Personale Medico/riabilitativo</i>	<i>Servizi offerti</i>
Semiresidenziale	Scarso	0	0	0	0
	Sufficiente	0	3	6	0
	Buono	42	51	84	48
	Ottimo	49	57	98	43
Ambulatorio Età Evolutiva	Scarso	0	2	0	0
	Sufficiente	2	2	0	6
	Buono	17	30	26	10
	Ottimo	65	71	143	26
Ambulatorio Adulti	Scarso	0	0	0	0
	Sufficiente	3	6	0	0
	Buono	32	63	40	28
	Ottimo	90	85	208	30
Domiciliare	Scarso	0	-	0	-
	Sufficiente	0	-	3	-
	Buono	9	-	62	-
	Ottimo	21	-	184	-
SAISH	Scarso	0	-	0	-
	Sufficiente	0	-	0	-
	Buono	5	-	9	-
	Ottimo	4	-	12	-

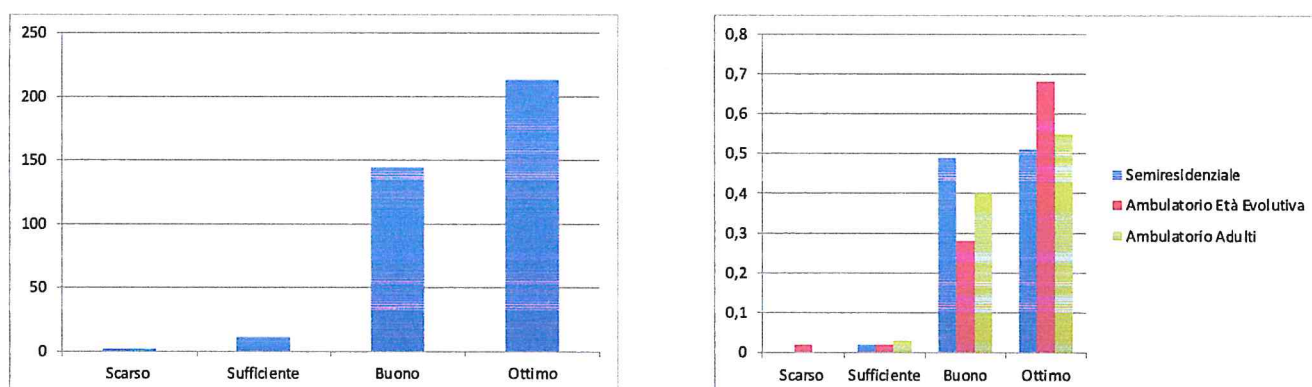
2.1.1 Accessibilità/accoglienza

La qualità del servizio accettazione e amministrazione appare positiva (giudizio positivo (buono+ottimo) nel 98,5% (30,6+ 67,8) del totale). Dalla valutazione ponderata per numero di utenti e schede raccolte per Servizio emerge una valutazione “Eccellente” per il servizio Ambulatorio Età Evolutiva (77% giudizio ottimale), per l’ambulatorio Adulti (72% giudizio ottimale) e per il servizio Domiciliare (70% giudizio ottimale).



2.1.2 Valutazione degli Ambienti

La qualità degli spazi è stata valutata per il servizio semiresidenziale e ambulatoriale. Appare globalmente adeguata con un giudizio positivo nel 96,5% dei casi.

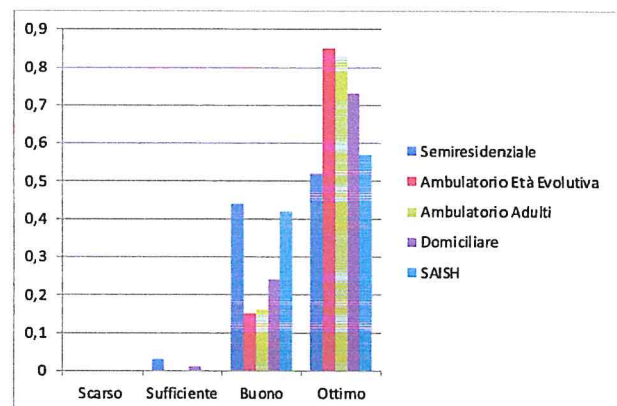
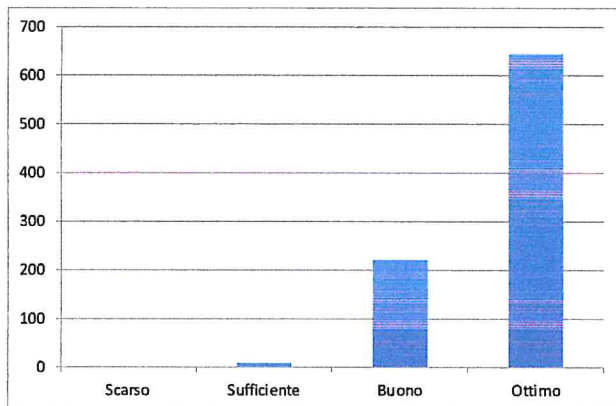


Di seguito i parametri oggetto di valutazione con relativo punteggio acquisito.

	Esito	Scala
Facilità di accesso	Positivo	93,3%
Pulizia e igiene	Positivo	94,6%
Adeguatezza e comfort	Positivo	91,8%
Tranquillità e riservatezza	Positivo	93,3%
Temperatura	Positivo	94,5%

2.1.3 Prestazioni sanitarie/riabilitative

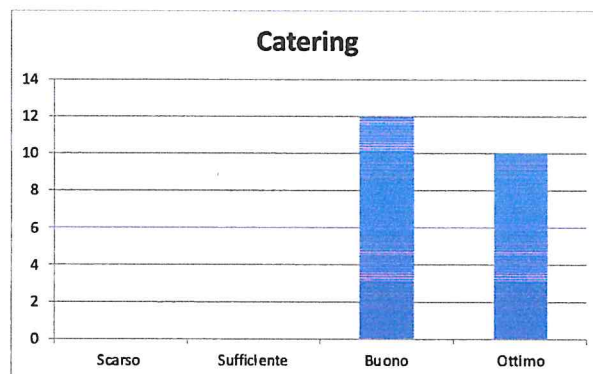
La qualità delle prestazioni riabilitative e dell'attività del personale sanitario appare adeguata in tutti i servizi esaminati con un giudizio ottimale nel 73,7% dei casi; "eccellente" nel servizio Ambulatoriale sia per l'Età Evolutiva (85% giudizio ottimale) che per gli Adulti (83% giudizio ottimale) ma anche per il Servizio Domiciliare (73% giudizio ottimale). Nell'ambito del servizio Semiresidenziale la qualità del servizio appare comunque positiva con un giudizio ottimale nel 52% del totale. Per il SAISH si è valutata la qualità dell'assistenza fornita e il lavoro del personale di coordinamento; al momento il giudizio appare globalmente positivo (57% giudizio ottimale).



2.1.4 Servizi Offerti

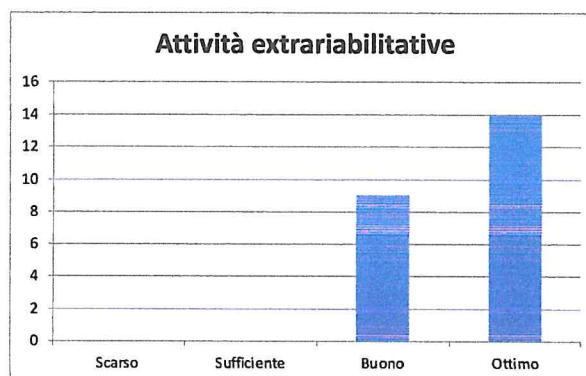
Catering

La qualità del servizio Catering attivo per il Servizio semiresidenziale è stata valutata in modo sufficientemente positiva nel 99 % dei casi (ottimale nel 45%).



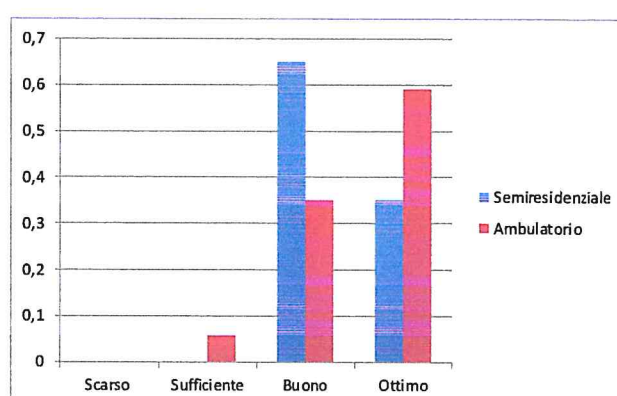
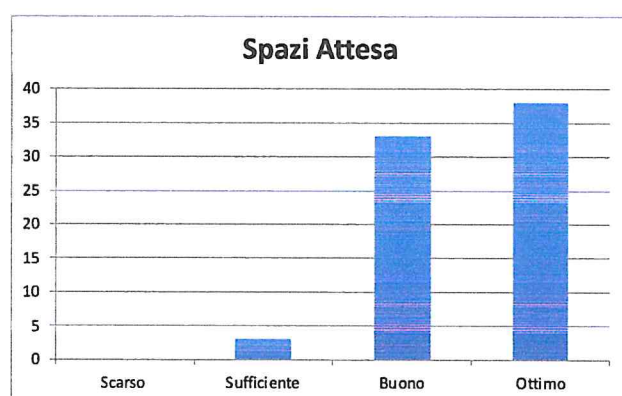
Attività Extra-riabilitative collaterali

La qualità delle prestazioni extra-riabilitative previste per il Servizio Semiresidenziale è stata valutata positivamente con un giudizio positivo nell'99 % dei casi (ottimale nel 60%).



Gestione spazi di attesa

La gestione degli spazi di attesa è stata valutata per il Servizio Semiresidenziale e per i Servizi ambulatoriali. La valutazione è risultata globalmente positiva nel 95,9% dei casi.



Anche quest'anno si documenta una buona gestione degli spazi di attesa per il servizio ambulatoriale; appare superata la criticità emersa al momento della creazione e sviluppo iniziale del servizio ambulatoriale adulti.

3. Osservazioni e Suggerimenti

Il questionario ha previsto uno spazio libero per la raccolta di suggerimenti e osservazioni.

Segnalazioni specifiche:

- per il servizio ambulatoriale si auspica il mantenimento adeguato degli spazi di attesa
- per il servizio domiciliare si auspica una riduzione dei tempi di attesa tra un ciclo e l'altro.

4. Conclusioni

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato e analizzata e valutata ogni singola scheda, si può affermare che il livello di soddisfazione espresso dall'Utenza sia globalmente positivo.

Si conferma una valutazione ottimale della qualità delle prestazioni medico/riabilitative in tutti i servizi con particolare riferimento al Non-residenziale (Ambulatorio Adulti ed Età Evolutiva e Domiciliare). Si conferma, come per lo scorso anno, l'adeguata tenuta e gestione degli spazi di attesa. Tuttavia, questo continua a rappresentare un elemento suscettibile di migliorie e potenziamento.

Le criticità maggiori appaiono nell'ambito del Servizio di riabilitazione Domiciliare; lo stesso ha ormai raggiunto un livello di saturazione tra alle risorse disponibili e il livello di richiesta di trattamenti sempre crescente. Si auspica che possa essere ottenuto un incremento del numero giornaliero di trattamenti accreditati dalla Regione Lazio così da consentire un aumento dei PRI attivi con nuove prese in carico di pazienti e conseguente maggiore scorrimento della lista di attesa.

Nell'ambito del servizio semiresidenziale non emergono richieste di potenziamento delle attività extrariabilitative interne o esterne al Centro.

In sintesi, anche per quest'anno l'apporto critico fornito dell'Utenza ha permesso di descrivere il funzionamento dei Servizi forniti dal Centro e ha consentito di rilevare specifiche problematiche che saranno oggetto di attenta valutazione da parte della Dirigenza al fine di elaborare opportune strategie di miglioramento all'interno delle politiche di sviluppo del Centro.

Roma, 13 dicembre 2022

Il Direttore Sanitario/RO
Dott^{ssa} Daniela Mannarelli

A circular official stamp of the ASL della Regione Lazio is visible behind the signature. The stamp contains the text "ASL DELLA REGIONE LAZIO" around the top edge and "ASL 154 ROMA" around the bottom edge. The signature is written in black ink over the stamp.