

CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE 2024



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 - 2024

La valutazione del Grado di Soddifazione degli Utenti rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente i rapporti con i propri Utenti/Pazienti in ambito sanitario.

L'obiettivo delle indagini di *Customer Satisfaction* deve essere propositivo, deve cioè individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

La rilevazione della *Customer Satisfaction* deve rispondere alle seguenti finalità:



La presente relazione ha come obiettivo la rappresentazione dei livelli di gradimento espressi dai fruitori dei Servizi erogati dal Centro COES Onlus nel corso dell'anno. 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 giunto alla sua terza revisione ha previsto un totale di 22 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.

E' 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.

4 – Personale

Come valuta la professionalità del personale medico (per i servizi riabilitativi) o dell'assistente sociale (per il SAISH)?

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

Come valuta la professionalità del personale riabilitativo (per i servizi riabilitativi) o di assistenza (per il SAISH)?

	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 lasciarci le sue osservazioni

Mod. 19.1 Rev.3



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





C.O.E.S. ONLUS

Sostienici con il
5 X 1000

CF 04462493004

1 - Informazioni generali

Chi compila il questionario è:

L'Utente stesso Genitore / rappresentante legale

L'Utente è:

maschio femmina
 di nazionalità italiana di nazionalità straniera
 residente nel comune di Roma residente nel territorio regione Lazio residente fuori regione Lazio
 Età: _____

L'Utente è seguito presso il servizio:

Semiresidenziale Ambulatorio Domiciliare
 Saish

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 10 novembre 1963 n.2368
 Via della Nocetta 162 – 0164, Roma
 Tel 066631051 – www.coesonlus.it - info@coesonlus.it

2 – Accessibilità/accoglienza

Come valuta l'accesso alla struttura?

(segnaletica 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				
Attenzione alle tematiche di integrazione etnica e religiosa				

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 10 novembre 1963 n.2368
 Via della Nocetta 162 – 0164, Roma
 Tel 066631051 – www.coesonlus.it - info@coesonlus.it

2. Analisi dei Risultati

I Questionari di Gradimento sono stati raccolti nel periodo compreso tra il 20 novembre e il 4 dicembre 2024. Sono state raccolte 133 su un totale di 191 schede consegnate (69,6% tasso di risposta).

Di seguito la percentuale di risposta per singolo servizio esaminato.

	Schede distribuite	Schede riconsegnate	Tasso di risposta
Semiresidenziale	60	24	40%
Ambulatorio Età Evolutiva	38	27	71%
Ambulatorio Adulti	37	30	81%
Domiciliare	47	43	91,5%
SAISH	9	9	100%

L'analisi del tasso di gradimento dell'Utenza parte dall'identificazione del posizionamento generale del Centro sulla base della media complessiva delle risposte date. In particolare, il punteggio medio complessivo è risultato essere **ECCELLENTE** (ottimo nel 75% dei casi) (Tabella 1 – grafico 1).

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

	Esito	Scala
Posizionamento globale	Eccezionale	75%

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

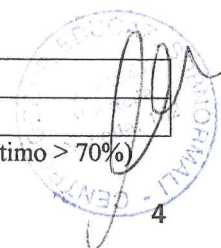
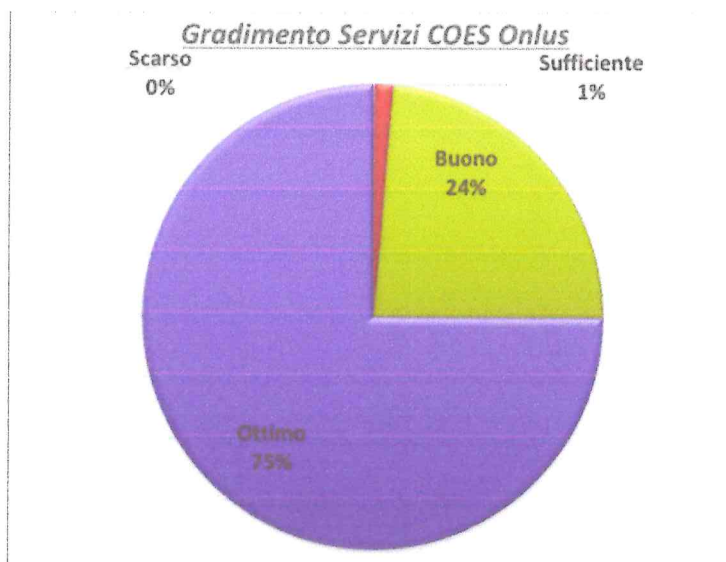


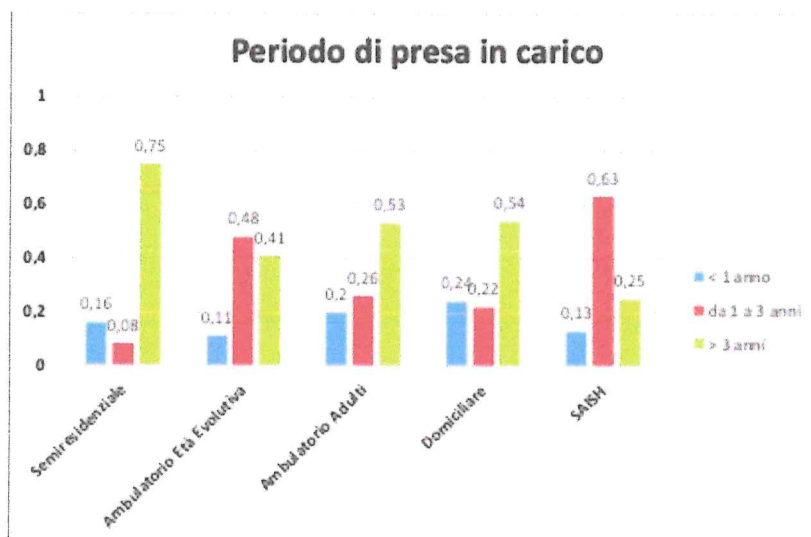
Grafico 1. Gradimento Servizi COES Onlus



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

	Esito	Scala
Semiresidenziale	Positivo (buono+ottimo>70%)	100% (33%+67%)
Ambulatorio Età Evolutiva	Eccellente	78%
Ambulatorio Adulti	Eccellente	82%
Domiciliare	Eccellente	70%
SAISH	Positivo (buono+ottimo>70%)	95% (50%+45%)

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 esprime la distribuzione ponderata per numero di schede raccolte per Servizio.



Il tempo di presa in carico appare superiore ai 3 anni soprattutto nel Servizio Semiresidenziale. Questo dato denuncia una sostanziale stabilità dell'utenza con minore ricambio di pazienti e conseguente rallentamento nello scorrimento della lista di attesa. Tuttavia questo parametro appare in lento miglioramento rispetto allo scorso anno passando da 78% all'attuale 75%. In merito al Servizio di riabilitazione Domiciliare si osserva una ulteriore riduzione della quota di popolazione in carico da più di 3 anni confermando il trend in riduzione già osservato negli anni scorsi (71% nel 2022, 63% nel 2023, 54% nel 2024). Questo dato riflette la maggiore dinamicità delle prese in carico di nuovi pazienti e si può considerare il risultato della messa in atto, nel corso degli ultimi 5 anni a partire dal 2019, di un modello riabilitativo basato sull'attuazione di cicli riabilitativi piuttosto che su un trattamento continuativo (con l'eccezione delle situazioni meritevoli a giudizio clinico).

In merito al servizio Ambulatoriale Adulti nel corso del 2024 si osserva una preponderanza di utenti in carico da più di 3 anni (53%). Tale dato emerge per la prima volta dall'apertura del Servizio (2019) ed è imputabile alla ormai strutturazione definitiva del servizio stesso, alla saturazione del maggior numero di trattamenti possibile con conseguente crescita del numero di pazienti in lista di attesa. Appare necessario anche per questo servizio la messa in atto di strategie che consentano una maggiore dinamicità delle prese in carico.

Il servizio Ambulatoriale Età Evolutiva dimostra una distribuzione pressoché omogenea sulle tre categorie in esame a dimostrazione di una buona dinamicità dei progetti riabilitativi con organizzazione in cicli delle terapie e conseguente maggior scorrimento della lista di attesa.

I dati relativi al Servizio SAISH non forniscono dati significativi ai fini interpretativi in considerazione del ridotto periodo di analisi del servizio (4) e dei pazienti in carico allo stesso (9).

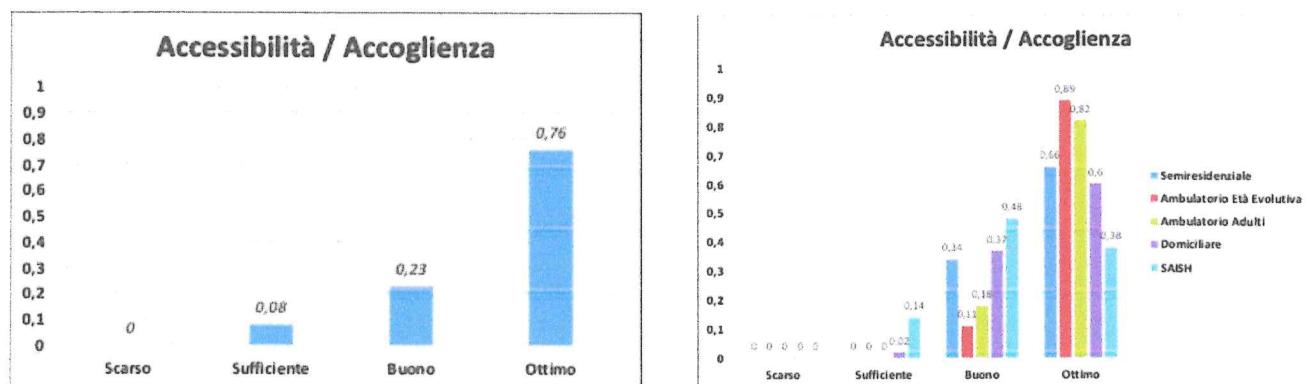
2.1 Analisi per dimensione

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/assistenza</i>	<i>Servizi offerti</i>
Semiresidenziale	Scarso	0	0	0	0
	Sufficiente	0	1	0	0
	Buono	35	46	42	31
	Ottimo	68	60	129	53
Ambulatorio Età Evolutiva	Scarso	0	0	0	0
	Sufficiente	0	2	0	8
	Buono	15	52	20	19
	Ottimo	119	81	192	27
Ambulatorio Adulti	Scarso	0	0	0	1
	Sufficiente	0	3	1	4
	Buono	27	28	33	10
	Ottimo	122	120	194	47
Domiciliare	Scarso	0	-	0	-
	Sufficiente	1		2	
	Buono	17		88	
	Ottimo	27		225	
SAISH	Scarso	0	-	0	-
	Sufficiente	3		1	
	Buono	10		37	
	Ottimo	9		34	

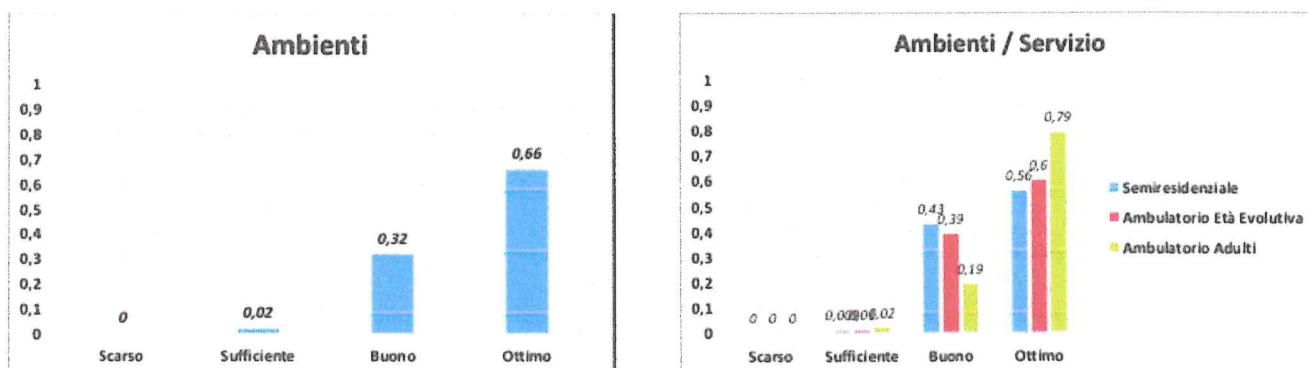
2.1.1 Accessibilità/accoglienza

La qualità del servizio accettazione e amministrazione appare ottimale (giudizio ottimale nel 76% del totale – lieve incremento rispetto al 2023 (71%)). Si conferma una valutazione “Eccellente” per il servizio Ambulatorio Età Evolutiva (89% giudizio ottimale), per l’ambulatorio Adulti (82% giudizio ottimale). Positivo, ma passibile di miglioramento per i restanti servizi.



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'98% dei casi. Il giudizio espresso appare ottimale per il Servizio Ambulatoriale Adulti (79% del totale vs 43% nel 2023).



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

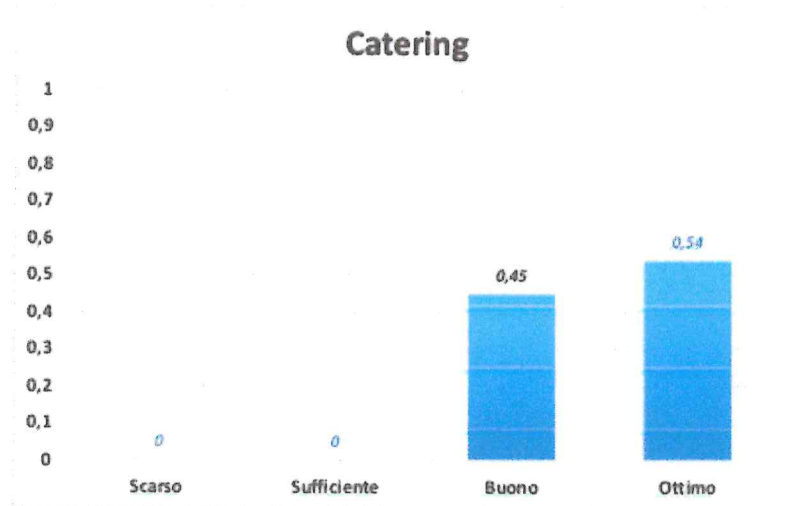
	Esito	Scala
Facilità di accesso	Positivo	98%
Pulizia e igiene	Positivo	97%
Adeguatezza e comfort	Positivo	98%
Tranquillità e riservatezza	Positivo	99%
Temperatura	Positivo	99%



2.1.4 Servizi Offerti

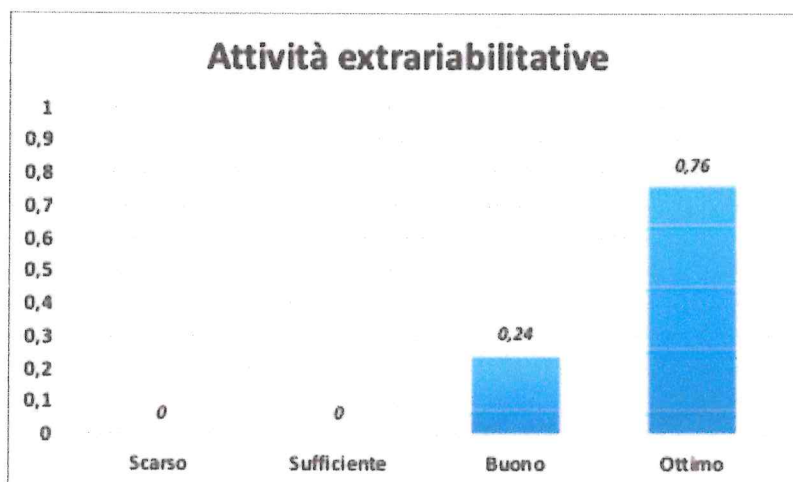
2.1.4.1. Catering

Si conferma il giudizio positivo per la qualità del servizio Catering attivo per il Servizio semiresidenziale; lo stesso è stato valutato in modo sufficientemente positivo nel 100 % dei casi (ottimale nel 54%).



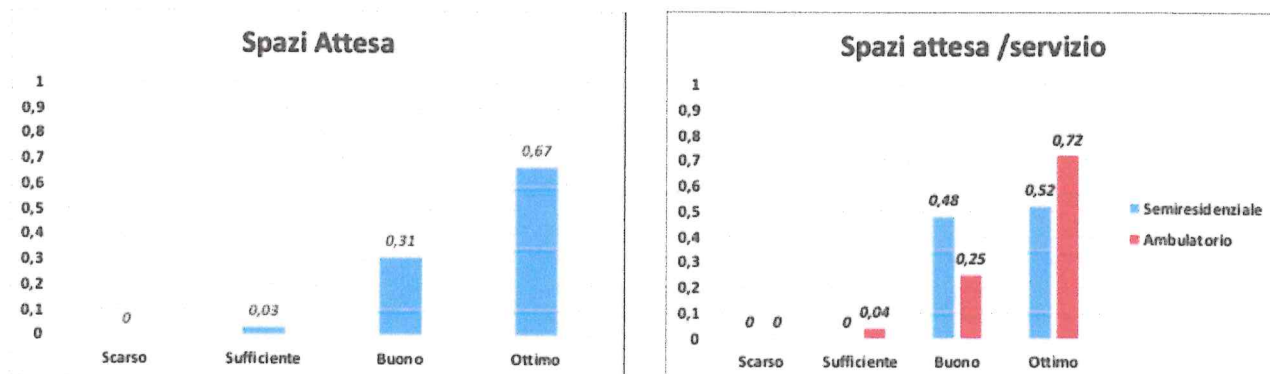
2.1.4.2. Attività Extra-riabilitative collaterali

La qualità delle prestazioni extra-riabilitative previste per il Servizio Semiresidenziale è stata valutata positivamente nel 100% dei casi con un giudizio ottimale nel 76% dei casi; questo dato appare in crescita rispetto al 2023 (ottimale nel 66%).



2.1.4.3. Gestione spazi di attesa

La gestione degli spazi di attesa e dei servizi collaterali è stata valutata per il Servizio Semiresidenziale e per i Servizi ambulatoriali. La valutazione è risultata globalmente positiva nel 98% dei casi (ottimale nel 67%).



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. La messa in atto di lavori strutturali e l'attenzione sulla tenuta dei servizi igienici ha migliorato in modo sostanziale il livello di gradimento espresso (dal 57% del 2023 al 72% attuale).

3. Osservazioni e Suggerimenti

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

Segnalazioni specifiche:

- Per tutti i Servizi si auspica il miglioramento del manto stradale del piazzale, degli stalli di parcheggio e in prossimità del cancello di ingresso;
- Si segnala la necessità di un miglioramento della gestione del sistema di accesso al Centro; il cancello chiuso appare un ostacolo al sicuro ingresso dei pazienti ambulatoriali per i quali non esiste la possibilità di un'entrata delegata ad altri servizi sia in condizioni ordinarie che di pioggia (es pulmini o taxi);
- Per tutti i Servizi si auspica il mantenimento adeguato degli spazi di attesa e della tenuta dei servizi igienici

4. Conclusioni

L'analisi dei Questionari di Gradimento suggerisce che il livello di soddisfazione espresso dall'Utenza si attesta su valori di eccellenza. Dalla prima valutazione effettuata nel 2018 si è raggiunto oggi un livello ottimale di gradimento e si auspica il mantenimento dell'attuale standard ottenuto.

La qualità delle prestazioni medico/riabilitative appare ottimale in tutti i servizi esaminati.; in fase di strutturazione e di potenziamento la qualità della assistenza offerta dal servizio SAISH. 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.



Come per le analisi condotte negli anni precedenti, l'apporto critico fornito dell'Utenza ha permesso di descrivere il funzionamento dei Servizi erogati 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, 10 dicembre 2024

Il Direttore Sanitario/RQ
Dott.^{ssa} Daniela Mannarelli

A circular official stamp of the University of Rome Tor Vergata is visible behind the signature. The stamp contains the text "UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA TOR VERGATA" and "DIPARTIMENTO DI SCIENZE EDUCATIVE". The signature is written in black ink over the stamp.