

ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Nr. di questionari analizzati : 79

VALUTAZIONE SULLA STRUTTURA IN GENERALE

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCARSO
Quale è l'impressione generale della struttura?	58	18	3	-----
Come valuta complessivamente la pulizia nei locali?	60	18	1	-----
Come valuta la comunicazione con il medico responsabile del progetto?	47	28	4	-----
Come valuta la comunicazione con l'amministrazione?	36	36	6	-----
Come valuta la disponibilità del personale a fornire informazioni sull'ospite?	46	27	4	2
Come valuta la professionalità del personale della riabilitazione?	54	24	1	-----
Come valuta la professionalità del personale medico-specialistico?	47	26	3	1
Tutela della riservatezza consenso informativo?	46	32	-----	-----

RISPETTO AL PROGETTO RIABILITATIVO COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE I MIGLIORAMENTI NEI SEGUENTI AMBITI

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCARSO
Sviluppo di capacità cognitive (in ambito scolastico, lavorativo, familiare, sociale ecc...)	23	38	14	1
Capacità relazionali (stare insieme con i propri coetanei, nella relazione con la famiglia, in classe, in ambiti sociali)	23	40	11	3
Capacità di autonomia nell'attività quotidiane (lavarsi, vestirsi, alimentazione)	24	28	14	11
Capacità di gestione dei comportamenti aggressivi (verso se stessi, verso gli altri)	24	33	14	2

COME VALUTA IL RAPPORTO CON L'EQUIPE RIABILITATIVA NEI SEGUENTI AMBIENTI

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCARSO
Chiarezza nella definizione ed illustrazione degli obiettivi del progetto da parte dell'equipe riabilitativa all'inizio e durante lo svolgimento del progetto.	39	36	2	1
Soddisfazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi del progetto.	30	37	8	1

VI E' STATO CONSEGNATO ALL'INIZIO DEL PROGETTO IL REGOLAMENTO INTERNO E LA CARTA DEI SERVIZI?

SI	NO
73	5

Una sola persona non si ricorda di aver ricevuto la carta dei servizi.

SPAZIO PER LE VOSTRE PROPOSTE/OSSERVAZIONI:

la struttura ci piace molto. L'unica cosa che non ci soddisfa molto e' portare il certificato anche per una sola assenza.
crediamo sia necessario creare un percorso che metta in condizione le famiglie di sfruttare al meglio per il bene del bambino e della famiglia , di trarre vantaggi dal percorso riabilitativo svolto in ambulatorio. si nota miglioramenti nel percorso, ma che si difficilmente possono essere sfruttati a vantaggio della quotidianita' familiare non avendo a conoscenza le tecniche da parte dei genitori.
Vorrebbe sapere e capire di più appropriato del lavoro, delle problematiche che sono state riscontrate verso il bambino, da cosa si notano e come si deve procedere per risolverle. Lui non sa parlare , comunicare e non percepisce e il genitore non sa come comportarsi in queste situazioni.
giudizio complessivo discreto. Troppi giorni di chiusura(natale, ponti, estate). Comunicazione con medici e amministrazione soddisfacente ,ma molto faticoso con operatrici.
Snellimento di informazioni fra personale ed utenti. Rinforzo del personale riabilitativo
Ci sono presentati qualche problema con il direttore sanitario, ma sono stati risolti.
tutto perfetto
si richiede maggior numero di incontri con le famiglie
sarebbe opportuno una maggiore e frequenza, collaborazione e informazione sullo stato e percorso sanitario e terapeutico.

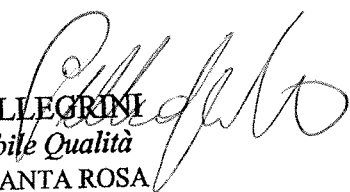
BREVE RELAZIONE CONCLUSIVA

In riferimento ai questionari di soddisfazione del cliente riconsegnati al termine dell'anno 2018 si evidenzia, stante una maggior adesione dell'utenza con 79 questionari consegnati rispetto ai 36 del 2017, una valutazione globalmente positiva del funzionamento del Centro. Risulta molto buona la valutazione generale della struttura sui vari piani esaminati: pulizia, livello di comunicazione con l'utente ed i suoi familiari, livello e competenza professionale degli operatori, rispetto della privacy. Il risultato positivo è il riscontro ad una politica generale della direzione del centro orientata alla trasparenza, alla continua ricerca di opportunità per l'utenza di comunicare le proprie esigenze e di poter interfacciarsi con il personale medico-specialistico-riabilitativo-amministrativo della struttura. La lieve flessione che si evidenzia rispetto al livello di comunicazione con il personale amministrativo se da una parte può essere determinata dalla complessità delle procedure richieste dagli enti pubblici, ad esempio per la determinazione delle quote di compartecipazione sui progetti in mantenimento, dall'altra può essere dovuta ad una difficoltà interna di comunicazione delle procedure amministrative. La direzione s'impegna a migliorare quest'aspetto per agevolare il più possibile l'utente che si rivolge alla nostra struttura.

Riguardo ai Progetti Riabilitativi aperti presso casa Santa Rosa, l'esito della valutazione dei questionari evidenzia una situazione più complessa rispetto alla valutazione generale della struttura. Se da un lato va sottolineato l'andamento complessivamente positivo rispetto all'efficacia degli interventi riabilitativi messi in atto, è possibile identificare un margine di miglioramento dell'efficacia dei progetti riabilitativi. Il punto più evidente riguarda lo sviluppo di capacità di autonomie sul piano della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, alimentazione) dove si evidenziano 11 Scarso. Si tratta di un aspetto più volte evidenziato anche nelle riunioni di equipe rispetto all'opportunità di attivare e coinvolgere maggiormente l'utenza nelle attività quotidiane, un aspetto che, a volte, è difficile conciliare con i protocolli necessari riguardo l'alimentazione e l'igiene. L'alta direzione del centro intende porlo come uno degli obiettivi da pianificare nell'anno 2019.

Nello spazio delle osservazioni non emergono note particolari oltre ad un sollecito a migliorare ancora il piano comunicativo ed all'esigenza, da parte soprattutto delle famiglie dell'ambulatorio, di integrare maggiormente l'intervento riabilitativo con la quotidianità. In tal senso la struttura ha iniziato a proporre anche a coloro che afferiscono all'ambulatorio per l'età evolutiva alcune attività extra-curricolari che possano integrare l'intervento prettamente riabilitativo e favorire i processi d'integrazione, socializzazione ed adattamento (teatro, musicoterapia, ortoterapia, ecc.)

Rosa, 20/05/2019


Dott. CLAUDIO PELLEGRINI
Direttore - Responsabile *Qualità*
I.F.S.M.D.P. - CASA SANTA ROSA