

CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE 2018



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 aa 2018

Anche quest'anno, come ormai da alcuni anni, è stata condotta l'indagine presso l'Utenza per conoscere il livello di soddisfazione dei Servizi forniti presso l'Associazione COES Onlus.

Attraverso la compilazione di un questionario a risposte guidate fornito a ciascun Utente/famiglia abbiamo chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario è stato compilato al solo scopo di raccogliere e analizzare le risposte per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

Al termine dell'indagine che per l'anno 2018, come consuetudine, è stata condotta nell'arco temporale compreso tra il 15 novembre e il 15 dicembre, i risultati saranno resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet della stessa Associazione.

Con la presente relazione si intende anche e soprattutto formalmente e cordialmente ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.

1. Metodologia

Il questionario di valutazione offerto all'utenza era articolato in modo diverso in base al servizio di pertinenza. Sono stati identificati specifici ambiti di valutazione che hanno avuto un peso differente in base al servizio analizzato (ACCE: accettazione e settore amministrativo; CATE: servizio catering; AMBI: valutazione degli ambienti; SANI: analisi prestazioni sanitarie/riabilitative; ASSI: attività extrariabilitative collaterali; SOCI: gestione dati sensibili). Per ogni ambito l'Utente poteva fornire una possibile risposta a scelta tra quelle indicate (insufficiente, sufficiente, buono, ottimo).

Di seguito si ripropongono i questionari utilizzati rispettivamente per il Servizio Semiresidenziale (Tabella 1), Ambulatoriale (Tabella 2) e Domiciliare (Tabella 3).

Tabella 1. Servizio Semiresidenziale

Codice	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
ACCE01	Come valuti il nostro servizio informazioni				
ACCE02	Come valuti le procedure amministrative				
CATE01	Come valuti il servizio di catering fornito				
AMBI01	Come valuti la facilità di accesso dei disabili				
AMBI02	Come valuti la pulizia e manutenzione dei locali				
SANI01	Come valuti la professionalità e disponibilità del personale sanitario e tecnico				
SANI02	Come giudichi la qualità delle informazioni ricevute sul Progetto Riabilitativo seguito				
SANI03	Come valuti il supporto medico prestato nei casi di bisogno				
SANI04	Come valuti le attività riabilitative erogate				
ASSI01	Come valuti le attività ricreative collaterali				

Tabella 2. Servizio Ambulatoriale

Codice	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
ACCE01	Come valuti il nostro servizio informazioni				
ACCE02	Come valuti le procedure amministrative				
AMBI01	Come valuti la facilità di accesso dei disabili				
AMBI02	Come valuti la pulizia e manutenzione dei locali				
SANI01	Come valuti la professionalità e disponibilità del personale sanitario e tecnico				
SANI02	Come giudichi la qualità delle informazioni ricevute sul Progetto Riabilitativo seguito				
SANI03	Come valuti la puntualità degli operatori agli appuntamenti di terapia				
SOCI01	Come valuti la tutela circa la riservatezza degli Utenti				

Tabella 3. Servizio Domiciliare

Codice	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
ACCE01	Come valuti il nostro servizio informazioni				
ACCE02	Come valuti i tempi di attivazione del servizio				
SANI01	Come valuti il servizio fornito dal fisioterapista (puntualità, cortesia, etc..)				
SANI02	Come valuti in generale il servizio ricevuto				

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

2. Analisi dei Risultati

I questionari di gradimento sono stati raccolti in un periodo di un mese dal 15 novembre al 15 dicembre. Sono state raccolte 116 su un totale di 156 schede consegnate (74,4% tasso di risposta).

Di seguito la percentuale di risposta per singolo servizio esaminato.

	Schede distribuite	Schede riconsegnate	Tasso di risposta
Semiresidenziale	63	40	63,5
Ambulatorio	31	26	83,9
Domiciliare	62	50	80,6

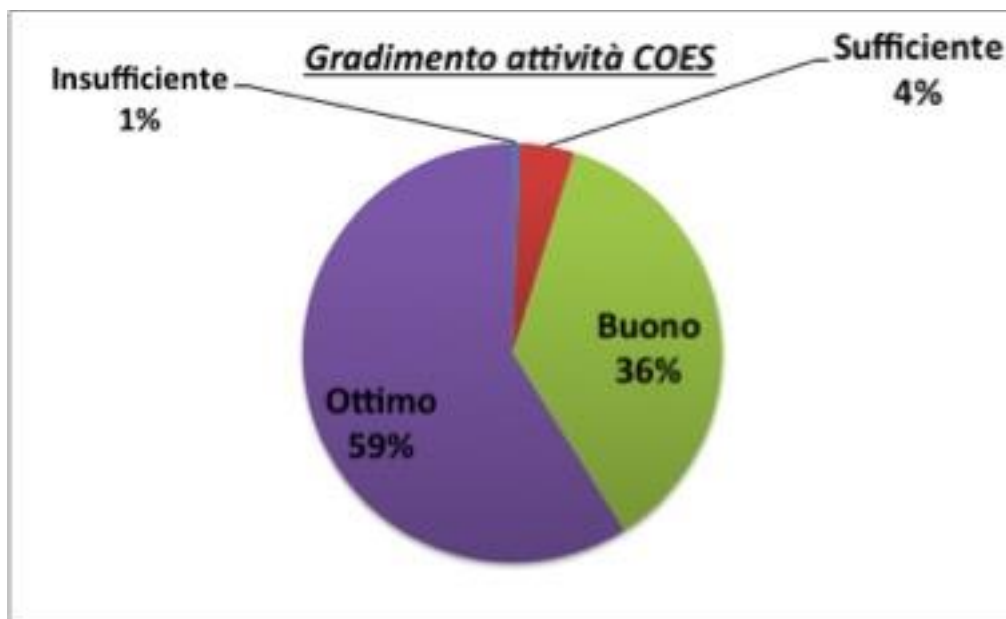
L'analisi del tasso di gradimento dell'Utenza parte dall'identificazione del posizionamento generale dell'Associazione sulla base della media complessiva delle risposte date. In particolare, il punteggio medio complessivo è risultato essere positivo (buono e/o ottimo) nel 95,3% dei casi (Tabella 4 – grafico 1).

Tabella 4. Valore medio del tasso di gradimento dell'Utenza

	Esito COES	Scala
Posizionamento globale	Positivo	95,3%

(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 COES	Scala
Semiresidenziale	Positivo	95,3%
Ambulatorio	<u>Eccellente</u>	71,2%
Domiciliare	Positivo	97%

Si segnala come il tasso di gradimento per l'attività nel servizio ambulatoriale si collochi nella dimensione "eccellente" avendo riportato nel 71,2% dei casi una risposta ottimale.

3. Osservazioni e Suggerimenti

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

Segnalazioni specifiche:

- per il servizio semiresidenziale è auspicabile un potenziamento delle attività ludiche a scopo ricreativo
- per il servizio ambulatoriale è auspicabile una migliore organizzazione degli spazi di attesa per le famiglie

4. Conclusioni

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato e analizzata e valutata ogni singola scheda per il relativo grado di soddisfazione che singolarmente la stessa esprime, si può affermare che tutte le 116 schede prodotte dagli utenti/famiglie relativamente all'anno 2018, sono da considerarsi positive.

L'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituiranno per l'anno 2019 stimolo ed obiettivo per migliorare, ove necessario, e ancora ottimizzare dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento dei servizi da offrire all'Utenza debba essere continuo.

Roma, 16 dicembre 2018

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