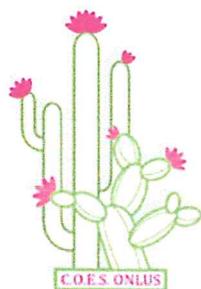


CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE 2019



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 - 2019

Il livello di soddisfazione dei Servizi forniti presso l'Associazione COES Onlus è stato monitorato attraverso la somministrazione del Questionario di Gradimento che è proseguita durante tutto il corso dell'anno.

A ciascun Utente/famiglia si è chiesto di esprimere in piena serenità e libertà una valutazione sulla prestazione ricevuta con l'espressione di giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario è stato compilato al solo scopo di raccogliere e analizzare le risposte per trarre suggerimenti utili al miglioramento dei servizi stessi. I risultati saranno resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet dell'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 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 2019 – 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 1967 n. 2368
Via della Nicotetta 45A - es-LA, Roma
Tel. 06663495 - www.coesonlus.it - info@coesonlus.it



C.O.E.S. ONLUS

Sostienici 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 1967 n. 2368
Via della Nicotetta 45A - es-LA, Roma
Tel. 06663495 - www.coesonlus.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
Cortesìa 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 1967 n. 2368
Via della Nicotetta 45A - es-LA, Roma
Tel. 06663495 - www.coesonlus.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 lasciarci le sue osservazioni ...

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1967 n. 2368
Via della Nicotetta 45A - es-LA, Roma
Tel. 06663495 - www.coesonlus.it - info@coesonlus.it

2. Analisi dei Risultati

I questionari di gradimento sono stati raccolti durante tutto il corso dell'anno 2019. All'Utente/famiglia è stato richiesto di compilare il Questionario al termine di ogni progetto riabilitativo. Sono state acquisite un totale di 156 schede.

Di seguito il numero effettivo di schede acquisite per singolo servizio esaminato.

	<i>Schede raccolte</i>	<i>Media Utenti in carico per mese</i>
Semiresidenziale	64	64
Ambulatorio Età Evolutiva	18	35
Ambulatorio Adulti	11	8
Domiciliare	63	50

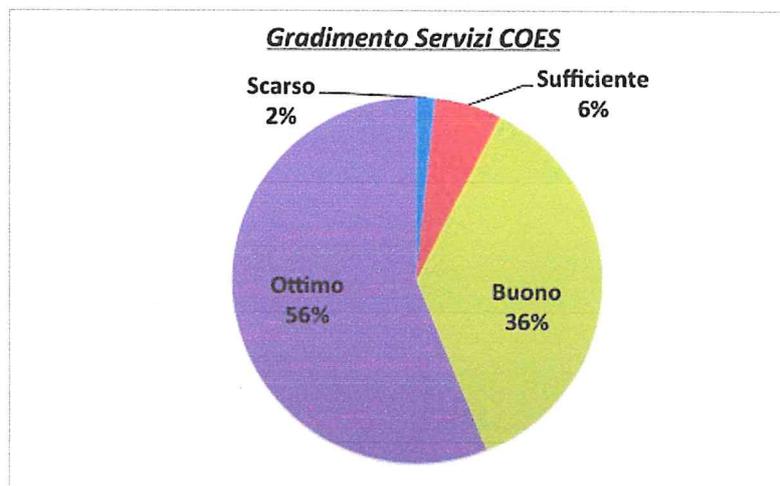
L'analisi del tasso di gradimento dell'Utenza parte dall'identificazione del posizionamento generale dell'Associazione sulla base della media complessiva delle risposte date. In particolare, il punteggio medio complessivo è risultato essere positivo (buono e/o ottimo) nel 92,6% dei casi (Tabella 1 – grafico 1).

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

	Esito	Scala
Posizionamento globale	Positivo	92,6%

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

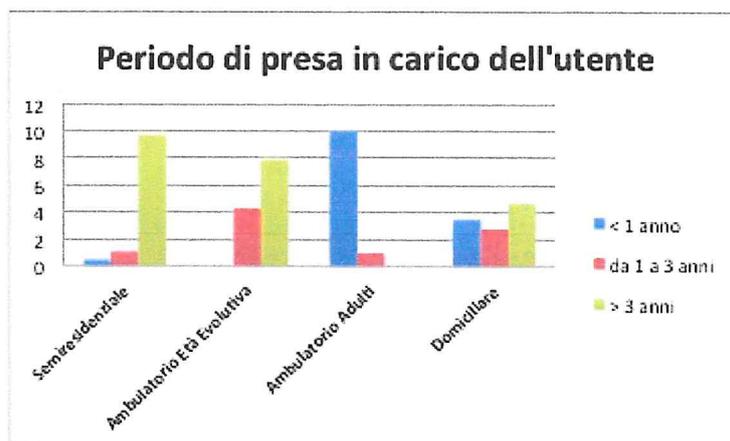
Grafico 1. Gradimento attività COES



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

	Esito	Scala
Semiresidenziale	Positivo	91,6%
Ambulatorio Età Evolutiva	Positivo	84,2%
Ambulatorio Adulti	Positivo	98,5%
Domiciliare	Positivo	99,5%

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 COES.



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

Si osserva come l'utenza del Servizio Semiresidenziale e dell'Ambulatorio Età Evolutiva presenta in misura prevalente un periodo di presa in carico superiore ai 3 anni.

Il Servizio Ambulatoriale Adulti al contrario opera su un'utenza che nella quasi totalità dei casi ha un periodo di presa in carico inferiore a un anno. Questo è dovuto al fatto che tale servizio ha preso corpo e sviluppo solo da circa un anno e mezzo.

Nel Servizio Domiciliare l'utenza si ripartisce in modo equivalente nei tre periodi di osservazione della presa in carico. Questo suggerisce una buona capacità di assicurare la ciclicità dei trattamenti riabilitativi e un adeguato scorrimento delle liste di attesa.

2.1 Analisi per dimensione

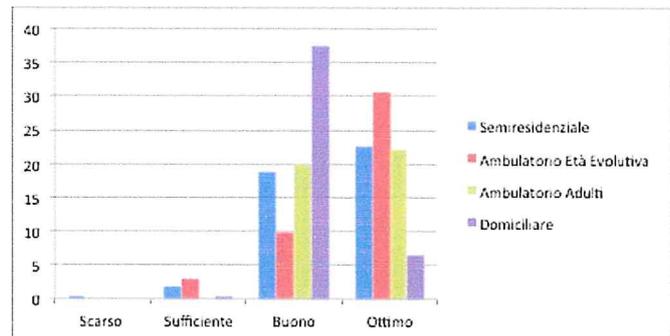
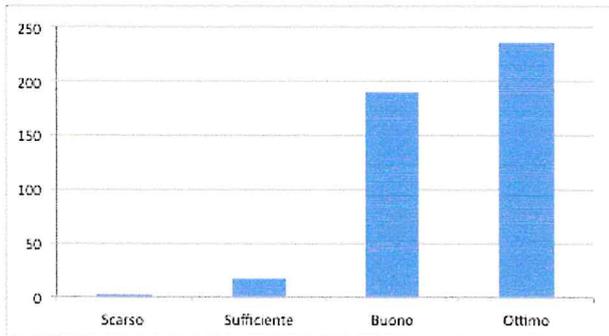
All'interno di ogni servizio sono stati analizzati specifici ambiti. Di seguito si riportano i dati divisi per singolo servizio.

		<i>Accessibilità/accolgenza</i>	<i>Ambienti</i>	<i>Personale Medico/riabilitativo</i>	<i>Servizi offerti</i>
Semiresidenziale	Scarso	2	2	6	11
	Sufficiente	10	25	16	28
	Buono	104	129	144	98
	Ottimo	125	138	275	74
Ambulatorio Età Evolutiva	Scarso	0	8	1	5
	Sufficiente	5	12	12	10
	Buono	16	35	19	7
	Ottimo	50	35	112	7
Ambulatorio Adulti	Scarso	0	0	0	0
	Sufficiente	0	1	1	1
	Buono	20	26	24	10
	Ottimo	22	26	61	6
Domiciliare	Scarso	0	-	0	-
	Sufficiente	2		0	
	Buono	50		90	
	Ottimo	38		222	

2.1.1 Accessibilità/accolgenza

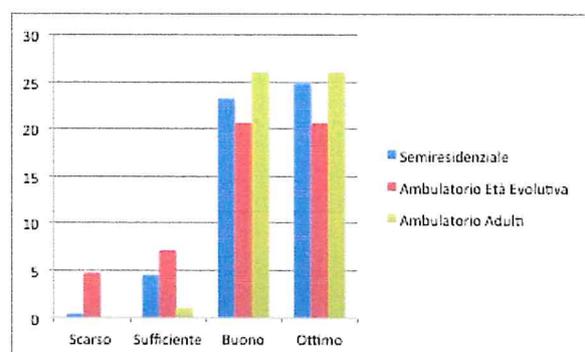
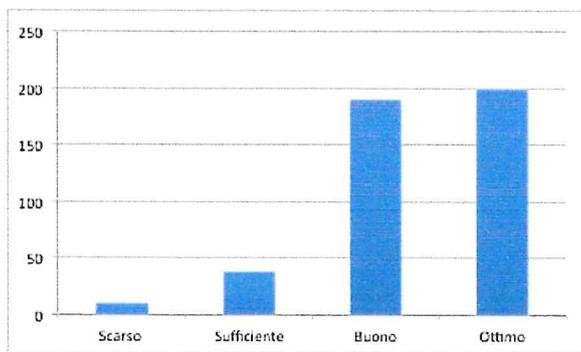
La qualità del servizio accettazione e amministrazione appare globalmente buona (giudizio positivo nel 95,7% del totale). Dalla valutazione ponderata per numero di utenti e schede raccolte per Servizio

emerge una valutazione “Eccellente” per il servizio Ambulatorio Età Evolutiva (70% giudizio ottimale) e un giudizio buono per l’84% dei soggetti valutati nel servizio Domiciliare.



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 nell’89% dei casi.



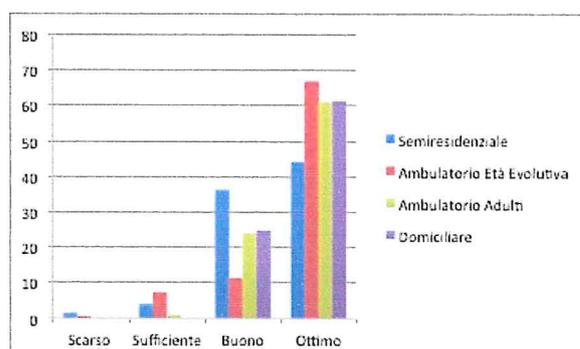
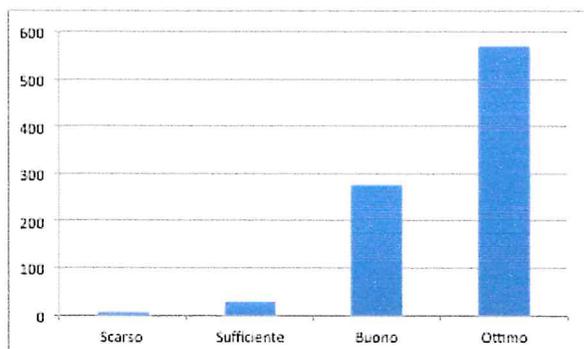
Di seguito i parametri oggetto di valutazione con relativo punteggio acquisito.

	Esito	Scala
Facilità di accesso	Positivo	89,6%
Pulizia e igiene	Positivo	90%
Adeguatezza e comfort	Positivo	86,2%
Tranquillità e riservatezza	Positivo	94,3%
Temperatura	Positivo	82,9%

2.1.3 Prestazioni sanitarie/riabilitative

La qualità delle prestazioni riabilitative e dell’attività del personale sanitario appare adeguata in tutti e tre i servizi con un giudizio positivo nel 95,9% dei casi; “eccellente” nel servizio Ambulatoriale sia per l’Età Evolutiva (78% giudizio ottimale) che per gli Adulti (71% giudizio ottimale) e nel Servizio Domiciliare (71% giudizio ottimale).

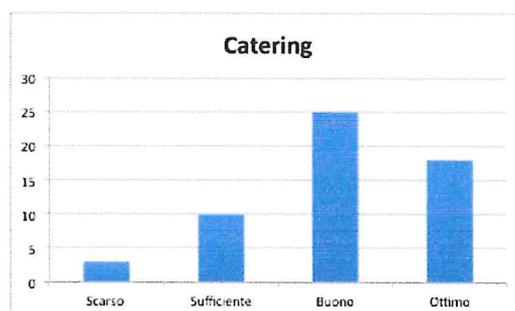
Customer satisfaction Indagine 2019 – analisi esito finale



2.1.4 Servizi Offerti

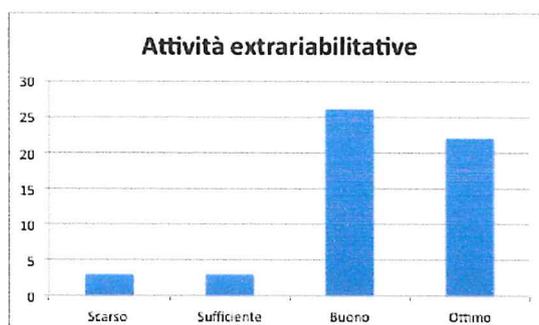
Catering

La qualità del servizio Catering attivo per il Servizio semiresidenziale è stata valutata in modo sufficientemente positiva nel 94,6 % dei casi.



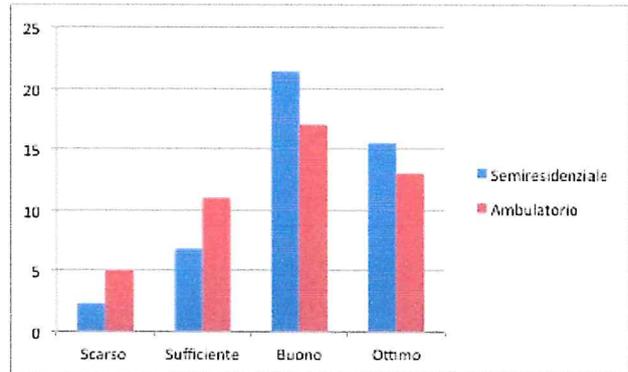
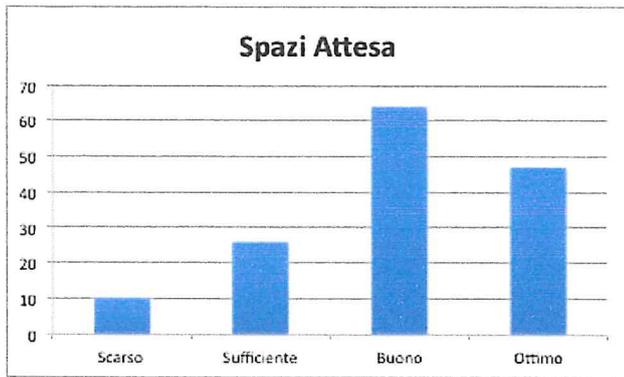
Attività Extra-riabilitative collaterali

La qualità delle prestazioni extra-riabilitative previste per il Servizio Semiresidenziale è stata valutata positivamente con un giudizio positivo nell'88,9 % dei casi.



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 75,5% dei casi.



Una percezione migliore emerge per il servizio semiresidenziale che ha emesso un giudizio positivo nell'80% dei casi a fronte di una valutazione positiva del 65% dei casi quando espressa per i Servizi Ambulatoriali. Una richiesta di miglioramento degli spazi di attesa è stata rilevata negli spazi liberi di osservazione e suggerimenti.

3. Osservazioni e Suggerimenti

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

Segnalazioni specifiche:

- per il servizio ambulatoriale è auspicabile una migliore organizzazione degli spazi di attesa

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. Il livello globale della Qualità dei Servizi forniti dall'Associazione COES Onlus appare stabile rispetto alla valutazione effettuata nel 2018.

Si conferma, anche per quest'anno, una valutazione ottimale della qualità delle prestazioni medico/riabilitative offerte dal servizio Ambulatoriale (sia Età Evolutiva che Adulti) e si registra un miglioramento della percezione generale delle prestazioni offerte anche nel servizio Domiciliare. Quest'ultimo dato è verosimilmente associato e dovuto a un sostanziale miglioramento dello scorrimento della lista d'attesa per questo specifico servizio.

Rispetto alle osservazioni e suggerimenti raccolti nel corso della valutazione del 2018 la qualità delle attività collaterali extrariabilitative del Servizio Semiresidenziale è stata giudicata globalmente positiva per quest'anno.

La gestione degli spazi di attesa è stata ritenuta sufficientemente positiva, ma la richiesta di miglioramento degli ambienti e dei servizi dedicati all'attesa è stata oggetto di specifiche segnalazioni nell'ambito dei questionari di gradimento distribuiti nel corso dell'anno. Questo item rappresenta un elemento di criticità per il Centro. Infatti, rispetto al 2018 nel corso di quest'anno si è assistito allo sviluppo di un nuovo servizio ambulatoriale in sede rivolto a pazienti adulti. E' pertanto aumentato il flusso di soggetti che usufruiscono in orario diurno e pomeridiano degli spazi comuni dedicati

all'attesa e sono cresciute parallelamente le esigenze di ristoro e di adeguato supporto dei caregivers e dei pazienti in carico.

In sintesi, anche per quest'anno l'apporto critico e qualificato 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 dell'Associazione.

Roma, 16 dicembre 2019

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

A circular official stamp is partially visible behind the signature. The text within the stamp includes "ELLA NOCETTI" at the top, "COES" in the middle, and "CINQUE" at the bottom. The number "64" is also visible at the bottom of the stamp.