



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

QUESTIONARIO AZIENDALE DI GRADIMENTO Centro CARLO LODI

I questionari sono stati distribuiti per categorie di pazienti ed al personale.

Ambulatoriale : Distribuiti 73 Riconsegnati 19 (26 %)

Domiciliare : Distribuiti 14 Riconsegnati 2 (14,3%)

Semiresidenziale : Distribuiti 21 Riconsegnati 4 (19 %)

Personale: Distribuiti 43 Riconsegnati 27 (61,8%)

Il questionario è composto da una serie di domande che vanno ad indagare sulla qualità clinico assistenziale delle prestazioni svolte, sulla qualità organizzativa e sulla qualità percepita..

Qualità clinico assistenziali

Qualità organizzativa

Qualità percepita

(I numeri rappresentano la percentuale la

differenza al 100% è dovuta a persone che non hanno risposto alla singola domanda)

| | AMBULATORIALE | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Insufficiente | Non So |
|---|--|--------|-------|----------|-------------|---------------|--------|
| 1 | E' soddisfatto/a del medico che segue (anche a distanza) il progetto riabilitativo dell'Utente? | 36,8 | 31,6 | 10,5 | 10,5 | 10,5 | 0 |
| 2 | Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo? | 21,1 | 36,8 | 10,5 | 21,1 | 10,5 | |
| 3 | Quanto è soddisfatto dell'attività anche a distanza, degli Operatori della riabilitazione | 31,6 | 15,8 | 15,8 | 15,8 | 15,8 | 5,3 |
| 4 | Si sente sostenuto/a dagli operatori del Centro nell'affrontare le difficoltà legate alla clinica dell'Utente in questo periodo di emergenza? | 31,6 | 26,3 | 10,5 | 15,8 | 10,5 | 5,3 |
| 5 | E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione? | 42,1 | 15,8 | 0 | 26,3 | 10,5 | 5,3 |
| 6 | In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve? | 36,8 | 21,1 | 5,3 | 26,3 | 10,5 | 0 |
| 7 | Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone? | 47,4 | 15,8 | 5,3 | 15,8 | 15,8 | 0 |
| 8 | Quanto è soddisfatto di come il Centro ha gestito le attività di riabilitazione (in particolare quelle a distanza) durante il periodo di emergenza | 36,8 | 26,3 | 5,3 | 10,5 | 21,1 | 0 |



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

| | DOMICILIARE | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Insufficiente | Non So |
|---|--|--------|-------|----------|-------------|---------------|--------|
| 1 | E' soddisfatto/a del medico che segue (anche a distanza) il progetto riabilitativo dell'Utente? | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo? | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Quanto è soddisfatto dell'attività anche a distanza, degli Operatori della riabilitazione | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Si sente sostenuto/a dagli operatori del Centro nell'affrontare le difficoltà legate alla clinica dell'Utente in questo periodo di emergenza? | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione? | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve? | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone? | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Quanto è soddisfatto di come il Centro ha gestito le attività di riabilitazione (in particolare quelle a distanza) durante il periodo di emergenza | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

(solo 2 risposte su 14 distribuiti)



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

| | SEMIRESIDENZIALE | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Insufficiente | Non So |
|---|--|--------|-------|----------|-------------|---------------|--------|
| 1 | E' soddisfatto/a del medico che segue (anche a distanza) il progetto riabilitativo dell'Utente? | 75 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo? | 25 | 75 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Quanto è soddisfatto dell'attività anche a distanza, degli Operatori della riabilitazione | 75 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 |
| 4 | Si sente sostenuto/a dagli operatori del Centro nell'affrontare le difficoltà legate alla clinica dell'Utente in questo periodo di emergenza? | 75 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione? | 50 | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve? | 75 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone? | 75 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Quanto è soddisfatto di come il Centro ha gestito le attività di riabilitazione (in particolare quelle a distanza) durante il periodo di emergenza | 75 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 |

(solo 4 risposte su 21 distribuiti)



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

| | Personale | Ottimo | Buono | Discreto | Sufficiente | Insufficiente | Non So |
|----|--|--------|-------|----------|-------------|---------------|--------|
| 1 | Orario di lavoro | 25,9 | 55,6 | 11,1 | 7,4 | 0 | 0 |
| 2 | Organizzazione complessiva del lavoro | 7,4 | 74,1 | 11,1 | 7,4 | 0 | 0 |
| 3 | Autonomia nel proprio lavoro | 44,4 | 37 | 18,5 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Relazione con i colleghi | 44,4 | 48,1 | 3,7 | 0 | 3,7 | 0 |
| 5 | Relazione con i Utenti | 48,1 | 48,1 | 3,7 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Relazione con i familiari degli Utenti | 33,3 | 59,3 | 7,4 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Pulizia ed ordine degli ambienti | 29,6 | 51,9 | 7,4 | 7,4 | 3,7 | 0 |
| 8 | Riunioni | 22,2 | 33,3 | 25,9 | 11,1 | 0 | 7,4 |
| 9 | Attività di formazione ed aggiornamento | 18,5 | 40,7 | 11,1 | 7,4 | 22,2 | 18,5 |
| 10 | Gestione del periodo di emergenza COVID 19 | 48,1 | 40,7 | 3,7 | 7,4 | 0 | 0 |
| 11 | Qualità complessiva del servizio erogato | 18,6 | 70,4 | 7,4 | 3,7 | 0 | 0 |
| | | SI | NO | NON SO | | | |
| 12 | Consiglierebbe questo posto di lavoro ad un suo/a collega? | 96,3 | 0 | 3,7 | | | |



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

Prima di fare un'analisi dei risultati dobbiamo prendere atto che effettuare il sondaggio usando il metodo telematico purtroppo non ha dato i risultati attesi. Si conta di ripetere il sondaggio usando il tradizionale cartaceo quando la frequenza al Centro "in presenza" avrà ripreso una discreta consistenza.

In fase di progettazione la percentuale ritenuta soddisfacente è quella data da un valore superiore al 60 % della somma delle percentuali delle risposte "Ottimo", "Buono" e "discreto".

ANALISI QUESTIONARI PAZIENTI

Dai questionari emerge una generalizzata insoddisfazione per tutti e tre gli aspetti presi in considerazione. Le risposte "insufficiente" superano raramente il 20% degli intervistati. Da notare invece la sostanziale soddisfazione espressa in tutti e tre i regimi assistenziali dove la somma di "Ottimo", "Buono" e "Discreto" è superiore al 60%, eccetto per la comunicazione con gli uffici nel servizio ambulatoriale dove si riscontra una percentuale inferiore a quella ritenuta soddisfacente.

Ovviamente, oltre al miglioramento della comunicazione, dovranno essere prese in considerazione le altre criticità anche se la situazione di emergenza vissuta nell'ultimo anno può aver condizionato le risposte, c'è infatti da notare che, pur essendo rigorosamente anonime, le risposte che riportano insoddisfazione sono quasi sempre da attribuire a singoli assistiti che sono completamente insoddisfatti. Bisognerà comunque trovare il modo di intercettare e, se possibile, risolvere queste criticità anche se la percentuale di insoddisfazione è bassa.

Di notevole interesse il fatto che in tutti i servizi la gran parte degli utenti "Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone"

ANALISI DEI QUESTIONARI DEL PERSONALE

Per quanto riguarda il personale dai questionari emerge un sostanziale apprezzamento del lavoro svolto nel centro, degli aspetti clinico assistenziali, di quelli organizzativi nonché della qualità percepita.

Non sono evidenziati particolari punti di criticità.

Anche tra il personale il 96,8% "consiglierebbe questo posto di lavoro ad un suo/a collega" e, contrariamente all'ultimo sondaggio dove il 19,2 % non lo farebbe, nessuno non lo consiglierebbe e solo il 3,7% risponde "Non so"

Non sono stati presentati reclami.

Roma 18/05/2021

Responsabile Qualità

Massimo Sala
