



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI ONLUS

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Centro di Riabilitazione “Papa Giovanni XXIII”

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

Servizio Semiresidenziale: Distribuiti n. 86 Riconsegnati n. 64 (74,4%)

Servizio Ambulatoriale: Distribuiti n. 118 Riconsegnati Adulti n. 23 (59%) Minori n. 48 (60,6%)

Servizio Domiciliare: Distribuiti n. 37 Riconsegnati n. 20 (54,1%)

Personale: Distribuiti n. 74 Riconsegnati n. 55 (74,3%)

Il questionario è composto da una serie di domande volte ad indagare la qualità clinico assistenziale delle prestazioni svolte, la qualità organizzativa e quella percepita..

Le varie domande sono riportate secondo le seguenti categorie (Colore della casella)

Qualità clinico assistenziali

Qualità organizzativa

Qualità percepita

Le risposte date sono espresse in percentuale; la differenza al 100% è dovuta alla mancata risposta da parte di alcuni alla singola domanda.



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI ONLUS

		Molto	Abbastanza	poco	Per niente
	SEMIRESIDENZIALE				
1	E' soddisfatto/a del medico che segue il progetto riabilitativo dell'Utente?	50,0	45,3	3,1	0
2	Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo?	40,6	56,3	3,1	0
3	Si sente sostenuto/a nell'affrontare le difficoltà legate alla condizione clinica dell'Utente?	39,1	56,3	3,1	1,6
4	E' soddisfatto dell'assistenza rispetto a ciò che riguarda la cura e l'igiene personale?	48,4	47,9	4,7	0
5	E' soddisfatto/a delle iniziative interne a carattere ricreativo (feste, ricorrenze, ecc.) organizzate dal Centro?	51,6	43,8	3,1	1,6
6	E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione?	60,9	37,5	1,6	0
7	In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve?	51,6	40,6	3,1	0
8	E' soddisfatto/a del servizio mensa?	37,5	53,1	4,7	1,6
9	E' soddisfatto/a della pulizia e dell'ordine dei nostri ambienti?	64,1	32,8	1,6	1,6
10	Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone?	71,9	26,6	0	0



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI ONLUS

	AMBULATORIALE ADULTI	Molto	Abbastanza	Poco	Per Niente
1	E' soddisfatto/a del medico che segue il Suo progetto riabilitativo?	56,5	21,7	13,0	0
2	Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo?	47,8	43,5	8,7	0
3	E' soddisfatto/a del/degli operatori della riabilitazione (terapista, psicologo, educatore) che si occupano di Lei?	78,3	21,7	0	0
4	Viene rispettato l'orario concordato per la terapia?	82,6	8,7	0	0
5	Si sente sostenuto/a nell'affrontare le difficoltà legate alla Sua condizione clinica?	47,8	47,8	0	0
6	E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione?	65,2	34,8	0	0
7	In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve?	73,9	21,7	0	0
8	E' soddisfatto/a dell'illuminazione all'interno della struttura?	65,2	34,8	0	0
9	E' soddisfatto/a della pulizia e dell'ordine del nostro Centro?	52,2	47,8	0	0
10	Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone?	82,6	13,0	0	0



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI ONLUS

	AMBULATORIALE MINORI	Molto	Abbastanza	Poco	Per Niente
1	E' soddisfatto/a del medico che segue il Suo progetto riabilitativo?	72,9	20,8	4,2	0
2	Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo?	50,0	43,8	2,1	0
3	E' soddisfatto/a del/degli operatori della riabilitazione (terapista, psicologo, educatore) che si occupano di Lei?	72,9	22,9	2,1	0
4	Viene rispettato l'orario concordato per la terapia?	72,9	14,6	2,1	2,1
5	Si sente sostenuto/a nell'affrontare le difficoltà legate alla Sua condizione clinica?	54,2	31,3	10,4	0
6	E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione?	52,1	43,8	0	0
7	In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve?	64,6	31,3	2,1	0
8	E' soddisfatto/a dell'illuminazione all'interno della struttura?	62,5	35,4	0	0
9	E' soddisfatto/a della pulizia e dell'ordine del nostro Centro?	58,3	29,2	8,3	2,1
10	Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone?	79,2	16,7	2,1	0



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI ONLUS

DOMICILIARE	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
1 E' soddisfatto/a del medico che segue il Suo progetto riabilitativo?	75,0	25,0	0	0
2 Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo?	75,0	25,0	0	0
3 E' soddisfatto/a del/degli operatori della riabilitazione (terapista, psicologo, educatore) che si occupano di Lei?	90,0	10,0	0	0
4 Viene rispettato l'orario concordato per la terapia?	85,0	15,0	0	0
5 Si sente sostenuto/a nell'affrontare le difficoltà legate alla Sua condizione clinica?	55,0	45,0	0	0
6 E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione?	35,0	65,0	0	0
7 In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve?	70,0	30,0	0	0
8 Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone?	85,0	15,0	0	0



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI ONLUS

		Molto	Abbastanza	Poco	per niente
	Personale				
1	Orario di lavoro	54,5	38,2	5,5	1,8
2	Organizzazione complessiva del lavoro	38,2	56,4	5,5	0
3	Autonomia nel proprio lavoro	49,1	45,5	1,8	0
4	Clima della sua Equipe di lavoro	49,1	43,6	1,8	0
5	Relazione con i colleghi	50,9	40,0	0	1,8
6	Relazione con gli utenti	67,3	25,5	0	0
7	Relazione con i familiari degli utenti	32,7	45,5	10,9	5,5
8	Servizio mensa	12,7	34,5	9,1	12,7
9	Pulizia e ordine degli ambienti	12,7	47,3	30,9	3,6
10	Riunioni	21,8	67,3	0	7,3
11	Attività di formazione ed aggiornamento	10,9	40,0	30,9	16,4
12	Qualità complessiva del servizio erogato	47,3	45,5	0	0
13	Consiglierebbe questo posto di lavoro ad un suo/a collega?	58,2	38,2	1,8	0



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI ONLUS

ANALISI QUESTIONARI PAZIENTI

Dai questionari emerge una generalizzata soddisfazione per tutti e tre gli aspetti presi in considerazione. Le risposte "poco" e "per niente" superano raramente il 10% degli intervistati. Da notare invece la sostanziale soddisfazione espressa in tutti e tre i regimi assistenziali dove la somma di "molto" e "abbastanza" supera il più delle volte il 90%.

Si dovrà comunque prestare attenzione a migliorare la qualità delle relazioni dei medici con i pazienti, poco soddisfatti il 13% dei pazienti dell'ambulatoriale adulti, e le modalità di sostegno ai familiari minori dove il 10,4% sono poco soddisfatti.

Nel servizio domiciliare tutti gli intervistati dichiarano di essere "molto" ed "abbastanza soddisfatti"

Di notevole interesse il fatto che in tutti i servizi la TOTALITA' dei pazienti "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.

I punti evidenziati come critici sono:

la relazione con i famigliari degli utenti;

la pulizia degli ambienti;

il servizio mensa.

Pertanto dovranno essere messe in atto opportune azioni per migliorare queste criticità. Per quanto riguarda le pulizie, avendo cambiato la ditta da pochissimo tempo, va verificato, con rilevazione ad hoc, se il dato è condizionato da "un passato non dimenticato" oppure si riferisce alla situazione attuale.

Anche tra il personale il 92,8% "consiglierebbe questo posto di lavoro ad un suo/a collega".

Non sono stati presentati reclami.

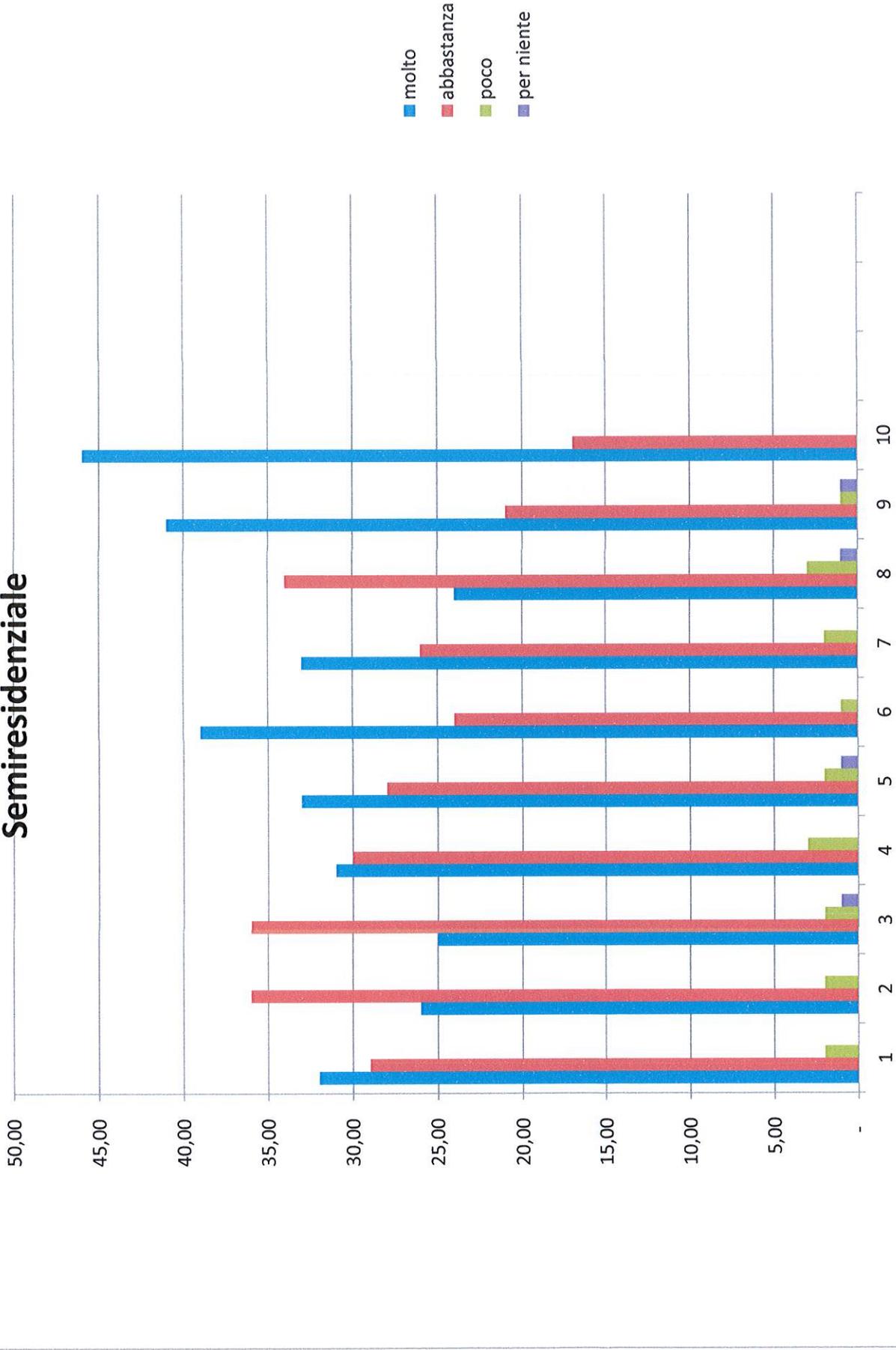
Roma 13/4/2019

Responsabile Qualità

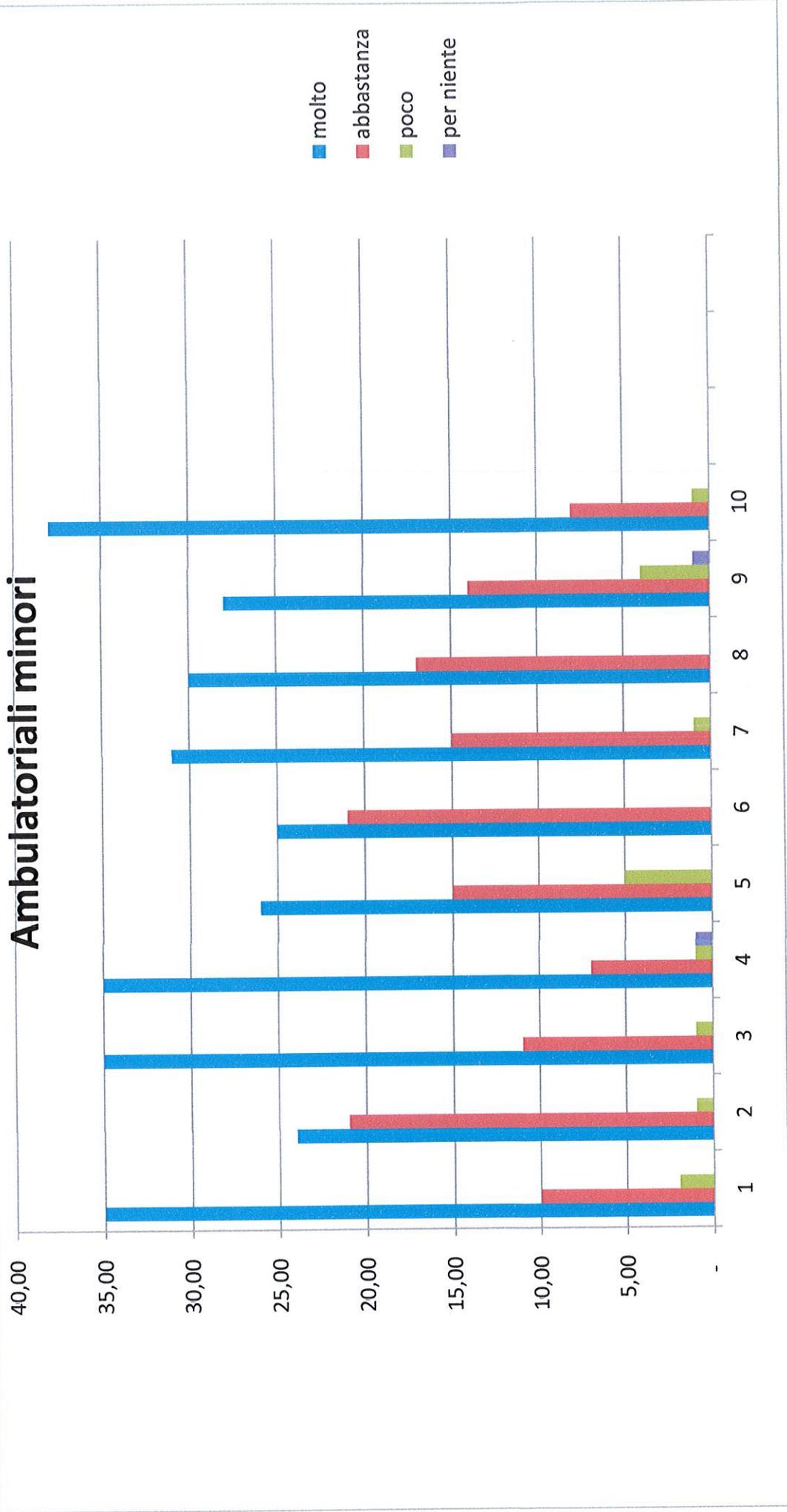
Massimo Sala

Allegate schede e grafici dei questionari per singolo servizio.

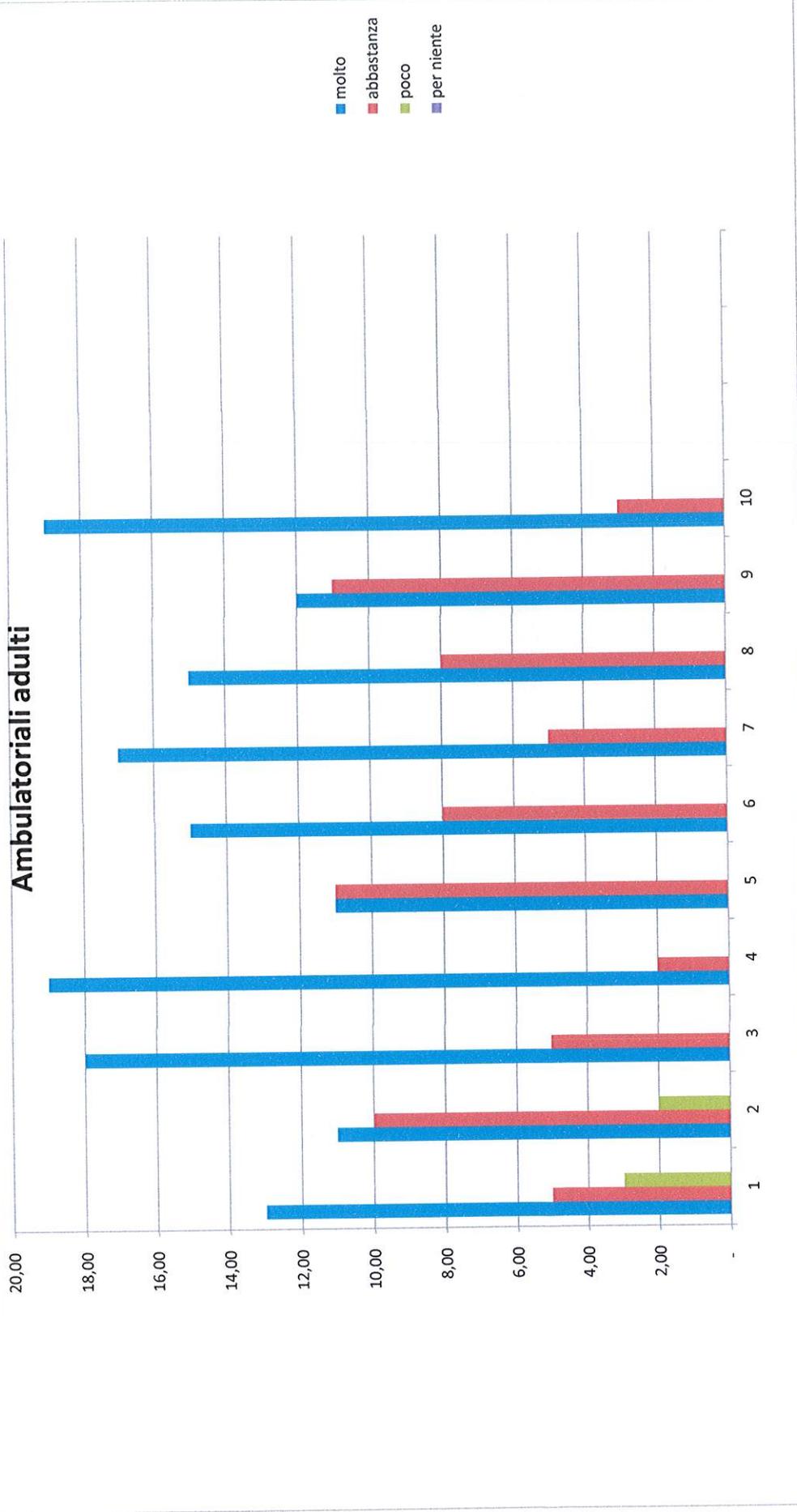
Semiresidenziale



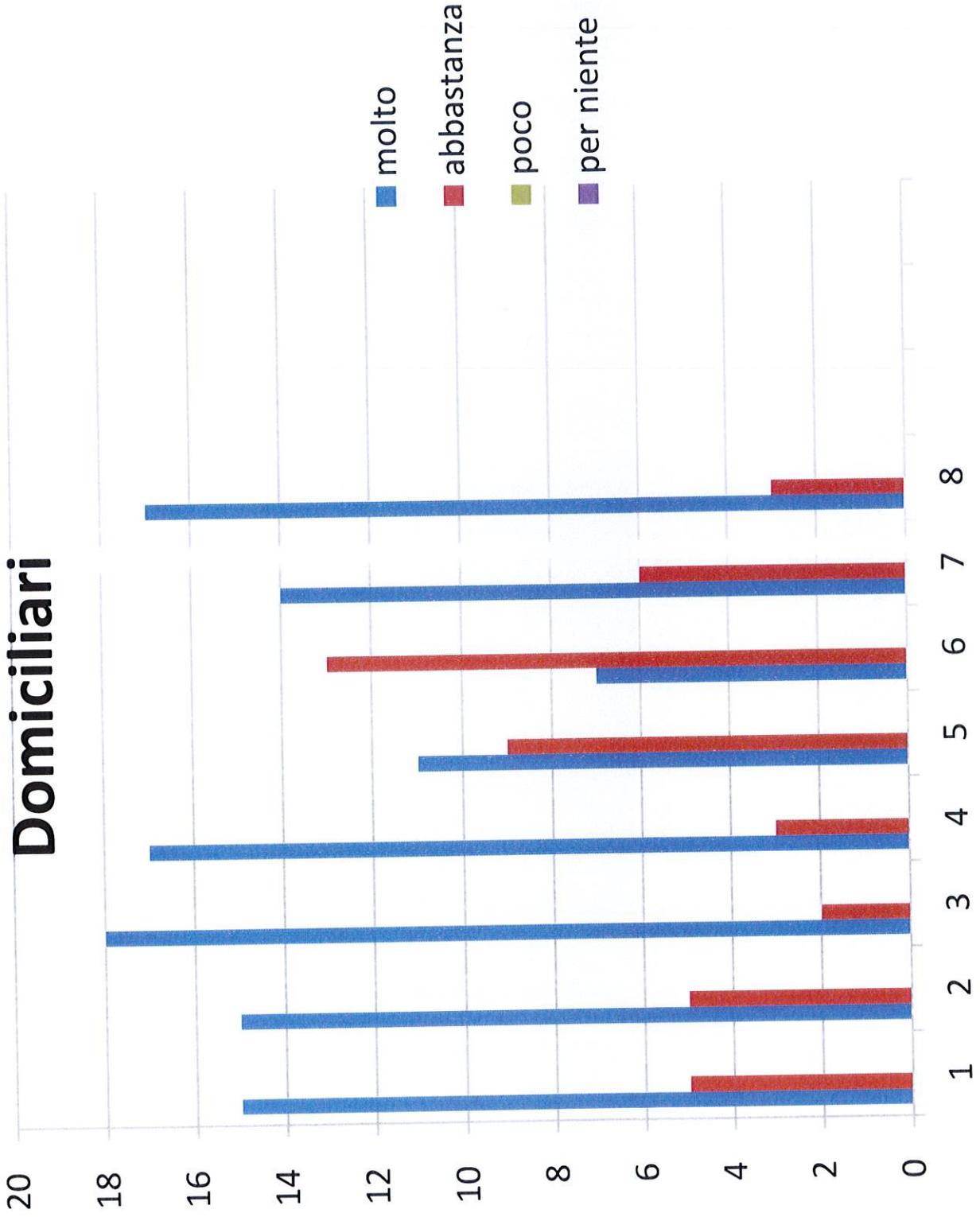
Ambulatoriali minori



Ambulatoriali adulti



Domiciliari



PERSONALE

