



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

QUESTIONARIO AZIENDALE DI GRADIMENTO Centro Padre Pio

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

Ambulatoriale : Distribuiti 93 Riconsegnati 68 (73,1%)

Domiciliare : Distribuiti 56 Riconsegnati 53 (94,6%)

Privati : Distribuiti 84 Riconsegnati 24 (28,6 %)

Personale: Distribuiti 26 Riconsegnati 26 (100%)

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	Molto	Abbastanza	Poco	Per Niente
1	E' soddisfatto/a del medico che segue il Suo progetto riabilitativo?	66,2	25,0	4,4	0
2	Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo?	50,0	38,2	7,4	2,9
3	E' soddisfatto/a del/degli operatori della riabilitazione (terapista, psicologo, educatore) che si occupano di Lei?	79,4	19,1	1,5	0
4	Viene rispettato l'orario concordato per la terapia?	72,1	26,2	0	0
5	Si sente sostenuto/a nell'affrontare le difficoltà legate alla Sua condizione clinica?	50,0	39,7	10,3	0
6	E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione?	48,5	35,3	8,8	7,4
7	In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve?	57,4	36,8	4,4	0
8	E' soddisfatto/a dell'illuminazione all'interno della struttura?	48,5	44,1	4,4	1,5
9	E' soddisfatto/a della pulizia e dell'ordine del nostro Centro?	52,9	36,8	5,9	4,4
10	Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone?	61,8	35,3	2,9	0



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

	AMBULATORIALE PRIVATI	Molto	Abbastanza	Poco	Per Niente
1	E' soddisfatto/a del medico che segue il Suo progetto riabilitativo?	45,8	41,7	8,3	0
2	Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo?	37,5	54,2	0	4,2
3	E' soddisfatto/a del/degli operatori della riabilitazione (terapista, psicologo, educatore) che si occupano di Lei?	79,2	20,8	0	0
4	Viene rispettato l'orario concordato per la terapia?	70,8	25,0	4,2	0
5	Si sente sostenuto/a nell'affrontare le difficoltà legate alla Sua condizione clinica?	29,2	66,7	0	4,2
6	E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione?	33,3	37,5	16,7	12,5
7	In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve?	50,0	41,7	4,2	0
8	E' soddisfatto/a dell'illuminazione all'interno della struttura?	37,5	62,5	0	0
9	E' soddisfatto/a della pulizia e dell'ordine del nostro Centro?	50,0	50,0	0	0
10	Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone?	50,0	41,7	4,2	0



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

DOMICILIARE	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
1 E' soddisfatto/a del medico che segue il Suo progetto riabilitativo?	64,3	32,1	1,8	1,8
2 Reputa sufficienti le informazioni ricevute all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo?	46,4	41,1	7,1	3,6
3 E' soddisfatto/a del/degli operatori della riabilitazione (terapista, psicologo, educatore) che si occupano di Lei?	80,4	14,3	5,4	0
104 Viene rispettato l'orario concordato per la terapia?	73,2	23,2	3,6	0
5 Si sente sostenuto/a nell'affrontare le difficoltà legate alla Sua condizione clinica?	55,4	30,4	10,7	3,6
6 E' soddisfatto/a dei contatti e delle comunicazioni intercorse con gli uffici del Centro di Riabilitazione?	53,6	26,8	16,1	3,6
7 In generale è soddisfatto/a dell'assistenza che riceve?	58,9	33,9	7,1	0
8 Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone?	69,6	23,2	3,6	3,6



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

	Personale	Molto	Abbastanza	Poco	per niente
1	Orario di lavoro	34,6	50,0	11,5	3,8
2	Organizzazione complessiva del lavoro	19,2	73,1	3,8	0
3	Autonomia nel proprio lavoro	50,0	42,3	3,8	0
4	Clima della sua Equipe di lavoro	61,5	34,6	3,8	0
5	Relazione con i colleghi	61,5	38,5	0	0
6	Relazione con gli utenti	50,0	46,2	3,8	0
7	Relazione con i familiari degli utenti	38,5	57,7	3,8	0
8	Servizio mensa	0	0	0	15,4
9	Pulizia e ordine degli ambienti	26,9	42,3	15,4	3,8
10	Riunioni	11,5	73,1	15,4	0
11	Attività di formazione ed aggiornamento	11,5	26,9	34,6	26,9
12	Qualità complessiva del servizio erogato	34,6	50,0	11,5	0
13	Consiglierebbe questo posto di lavoro ad un suo/a collega?	42,3	38,5	19,2	0

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 15% 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%.

Criticità:

- Comunicazioni riguardo ai progetti riabilitativi (insoddisfatti circa il 9 %).
- Qualità delle comunicazioni con gli uffici (insoddisfatti una percentuale variabile tra il 12 ed il 18 % a seconda del regime assistenziale). Questa insoddisfazione emerge anche in diverse osservazioni e suggerimenti.
- Modalità di sostegno ai familiari (insoddisfazione dal 10 al 15 %)



ASSOCIAZIONE LAZIALE MOTULESI

Di notevole interesse il fatto che in tutti i servizi una percentuale superiore al 90% dei pazienti "Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone"

Diverse persone hanno osservazioni o suggerimenti da dare ma sostanzialmente possono ricondursi alle criticità già evidenziate o al rispetto delle normative della riabilitazione territoriale su cui il Centro ALM non può intervenire.

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:

- Orario di lavoro
- La pulizia degli ambienti
- Riunioni
- Attività di Formazione
- Comunicazione con la segreteria

Pertanto dovranno essere messe in atto opportune azioni per migliorare queste criticità, con particolare riguardo alla formazione dove l'insoddisfazione supera il 50 %.

Quasi tutto il Personale evidenzia dei punti da migliorare, alcuni si possono ricondurre alle criticità, altri, come per i pazienti, dovuti alle regole regionali da rispettare, altri ancora sono consigli per il miglioramento strutturale che verranno presi in considerazione in sede di riesame, ove possibile.

Anche tra il personale l'80,8% "consiglierebbe questo posto di lavoro ad un suo/a collega", va notato però che il 19,2% non lo consiglierebbe.

Non sono stati presentati reclami.

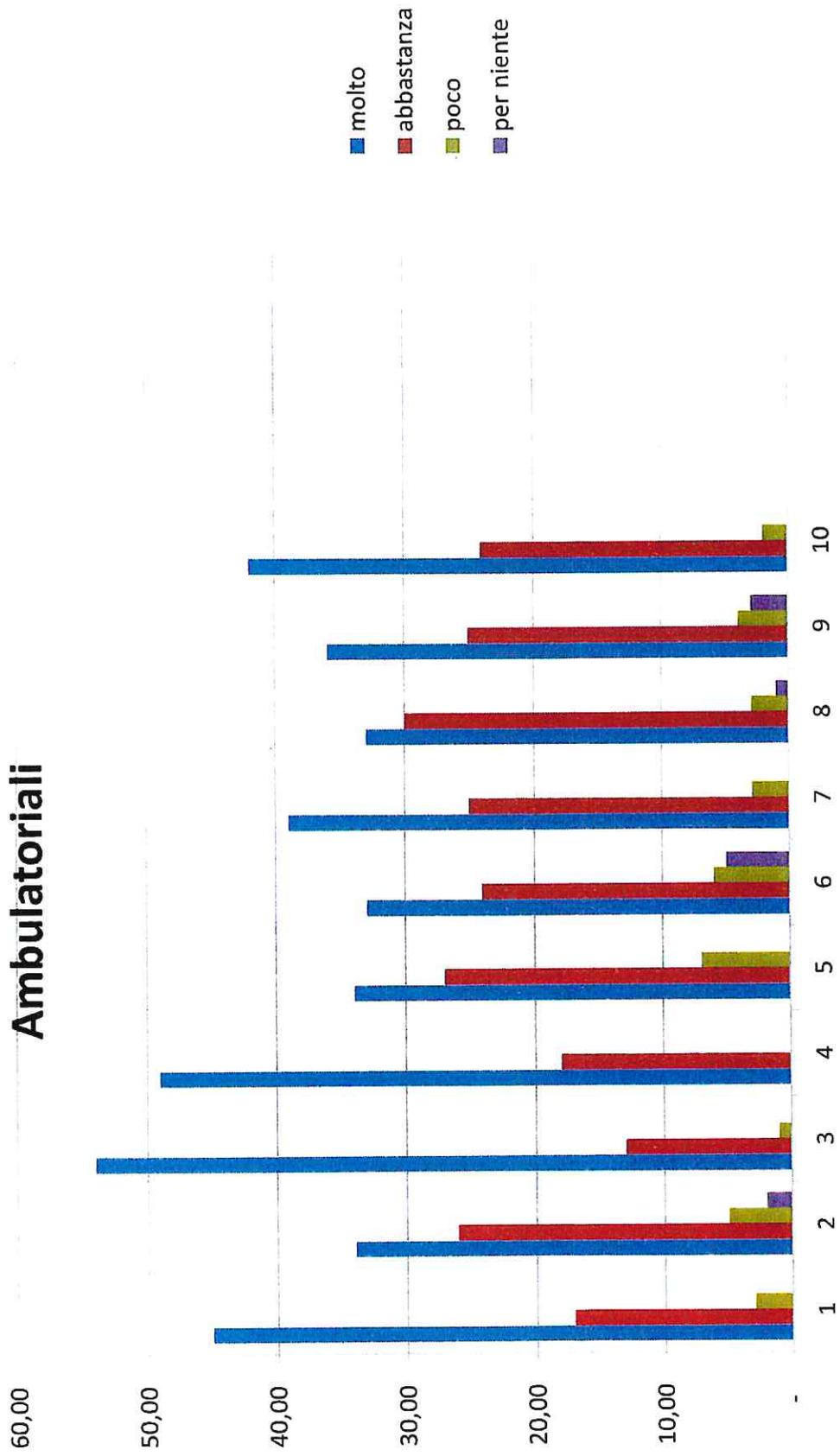
Roma 21/06/2019

Responsabile Qualità

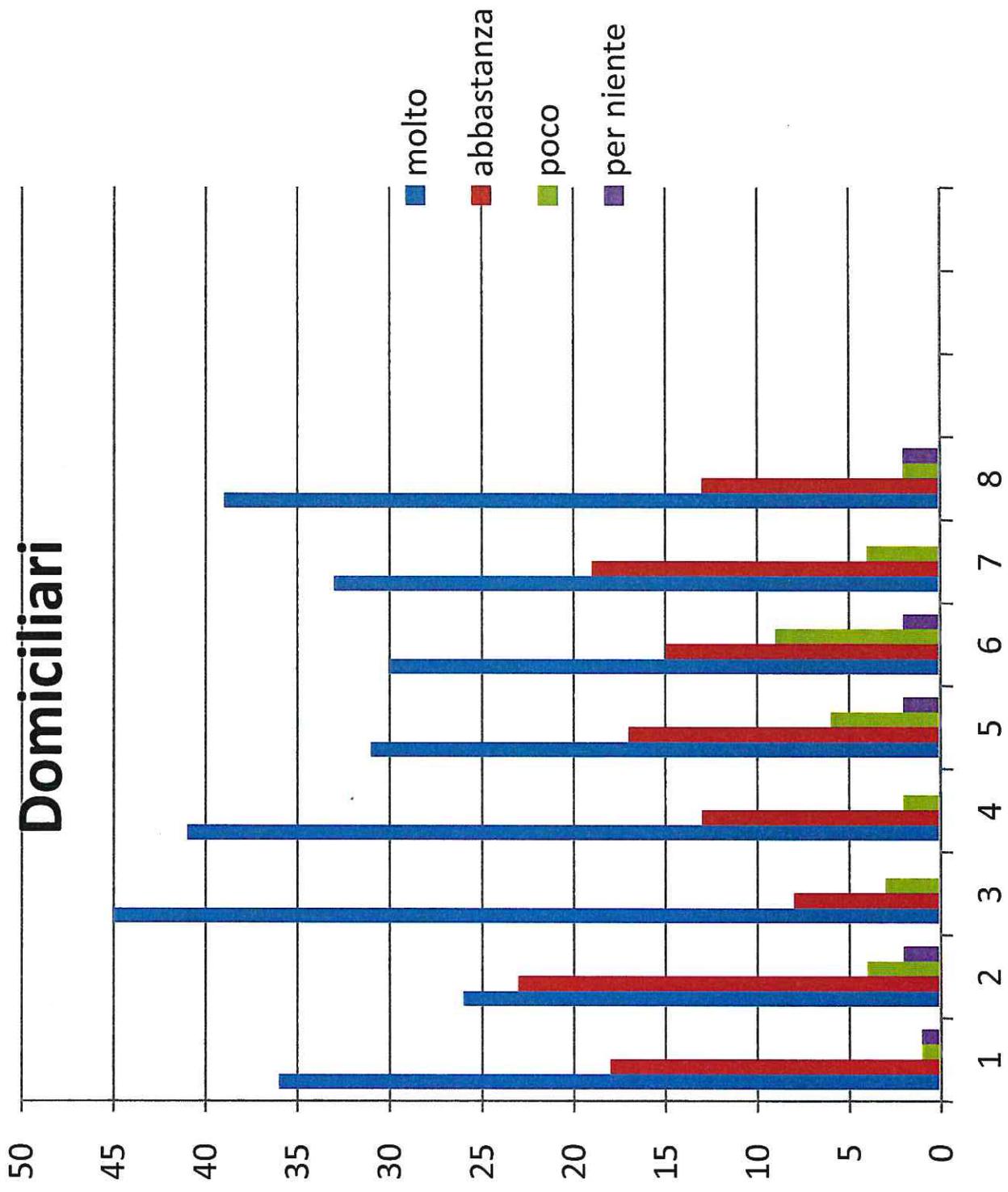
Massimo Sala

Allegate schede e grafici dei singoli questionari.

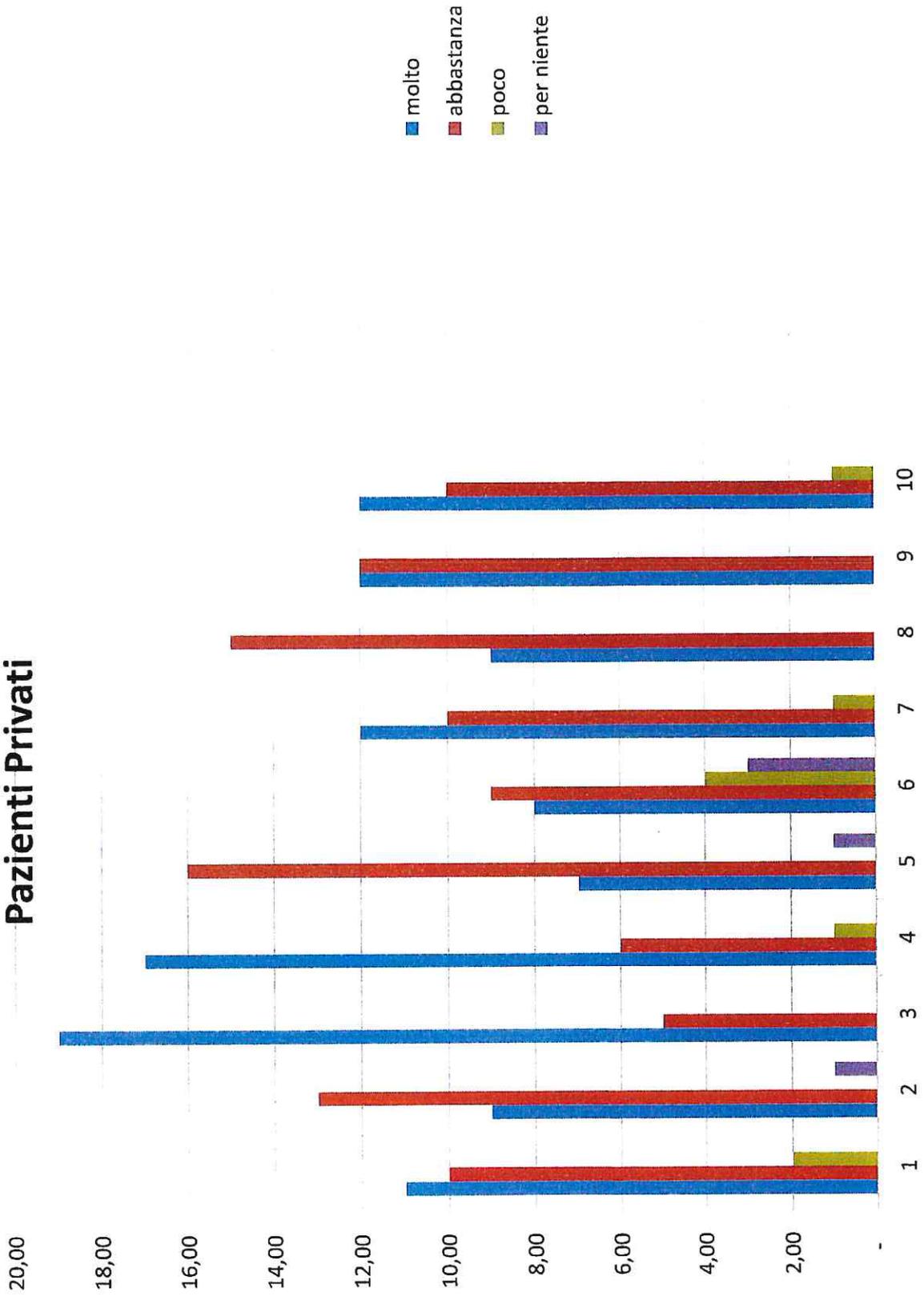
Ambulatoriali



Domiciliari



Pazienti Privati



PERSONALE

