



FONDAZIONE I.P.S. CARD. GUSMINI ONLUS

U.D.O. RIABILITAZIONE AMBULATORIALE

RELAZIONE RISULTATI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE 2024

La raccolta ed analisi della soddisfazione degli utenti e dei familiari/caregiver rientra sicuramente fra gli strumenti di valutazione della qualità dei servizi offerti per le attività di miglioramento continuo.

Con lo scopo di aumentare la compilazione e quindi le risposte ricevute ed i suggerimenti di assistiti e familiari, quest'anno è stato attivato un processo revisione complessiva dei questionari di gradimento. La revisione è stata affidata al lavoro di una equipe multiprofessionale con il coinvolgimento di coordinatori, educatori ed operatori amministrativi che negli anni hanno maturato un'esperienza nella gestione e somministrazione di questo strumento.

L'equipe ha lavorato nell'ottica della semplificazione del questionario precedente. Il nuovo modello proposto contiene tutti i punti necessari all'analisi della soddisfazione e punta a facilitare il lavoro del compilatore con domande brevi e chiare e con la possibilità di rispondere con giudizi sintetici. Il modello propone domande per aree tematiche principali con risposte supportate anche da emoticon per essere graficamente più chiare.

I modelli utilizzati nelle unità d'offerta domiciliari sono stati oggetto di una semplice revisione grafica mentre sono rimaste del tutto invariate le domande.

Oltre al modello cartaceo messo a disposizione con le consuete modalità, è stata predisposta anche una versione telematica, distribuita attraverso il software "Portale Utenti".

La gestione informatizzata consente di velocizzare l'analisi dei risultati ottenuti, tenendo divisi i risultati per familiari e utenti di ogni singolo reparto.

A metà Febbraio 2024 sono state distribuite le versioni cartacee ed inviati telematicamente i questionari per i reparti di C.S, N.A, CRM, CPM, CPA, IDR, CDI e CDP, mentre per i restanti reparti (RGG, HOSPICE, RSA APERTA, RIABILITAZIONE DOMICILIARE E AMBULATORIALE) la raccolta è in continuo.

Qui di seguito i dati riassuntivi del questionario oggetto della presente analisi:

	UTENTI			FAMILIARI/CAREGIVER		
	Cartacei	Telematici	Totali	Cartacei	Telematici	Totali
Distribuiti	183	0	183	183	0	183
Compilati	45	0	45	10	0	10
% Restituzione			25%			5%

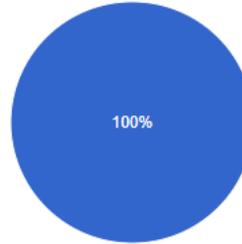
* su 183 utenti totali

↓ UTENTI ↓

↓ FAMILIARI/CAREGIVER ↓

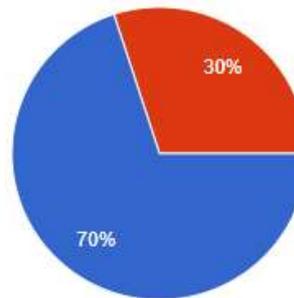
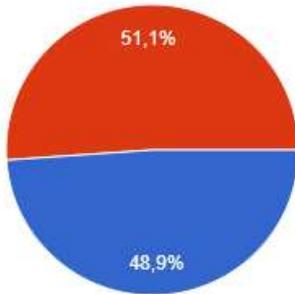
Compilato da

UTENTE STESSO



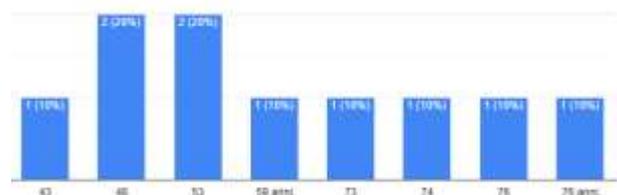
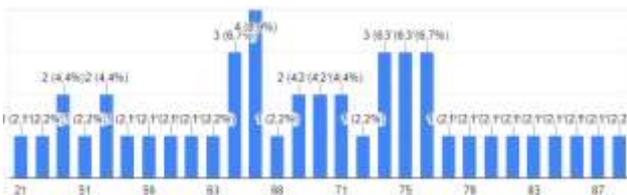
● familiare
● badante/assistente alla persona/assistente familiare/altro

Sesso del compilatore

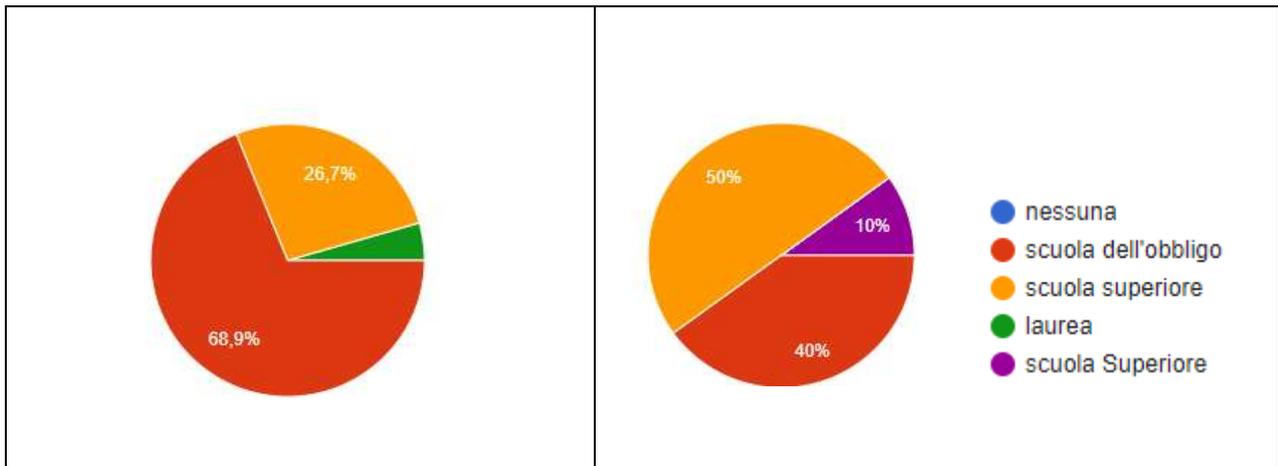


● femmina
● maschio

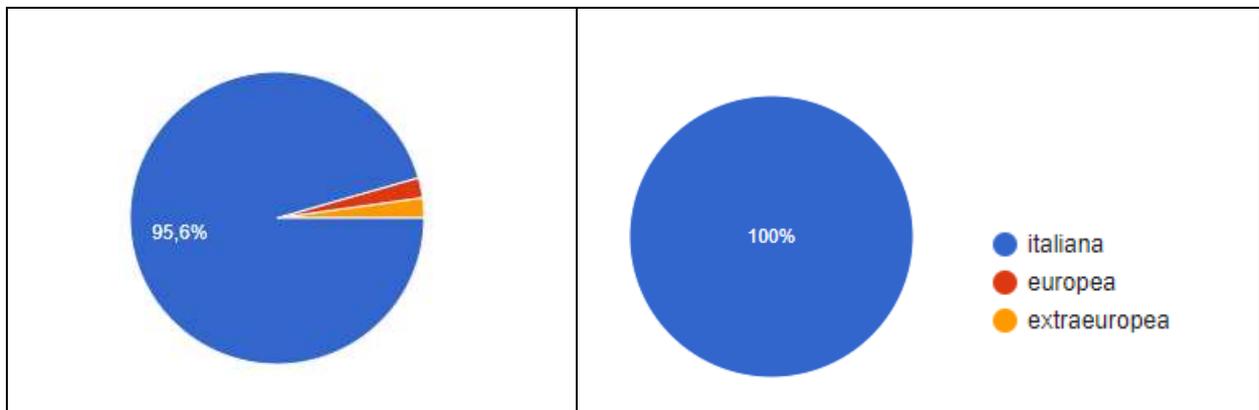
Età del compilatore



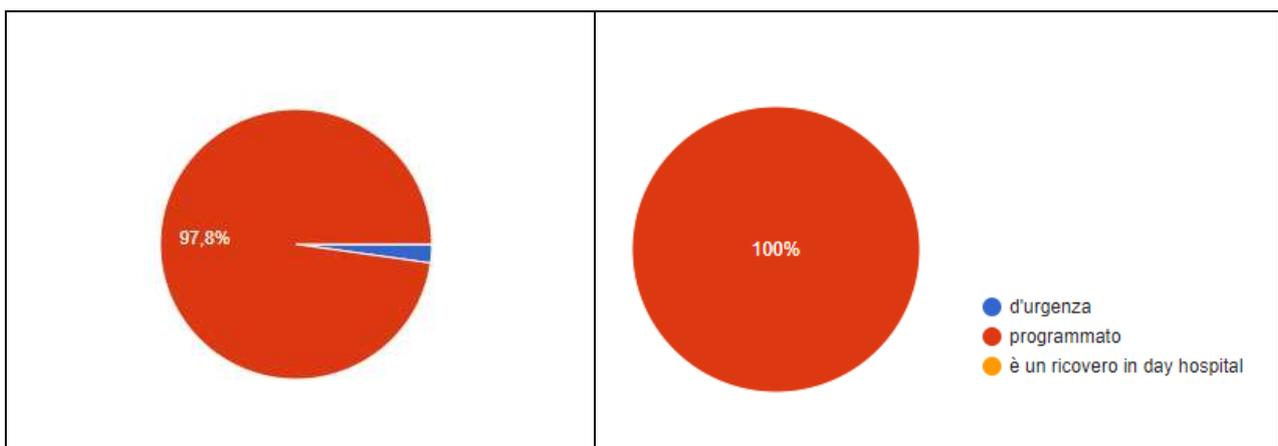
Scolarità del compilatore



Nazionalità del compilatore

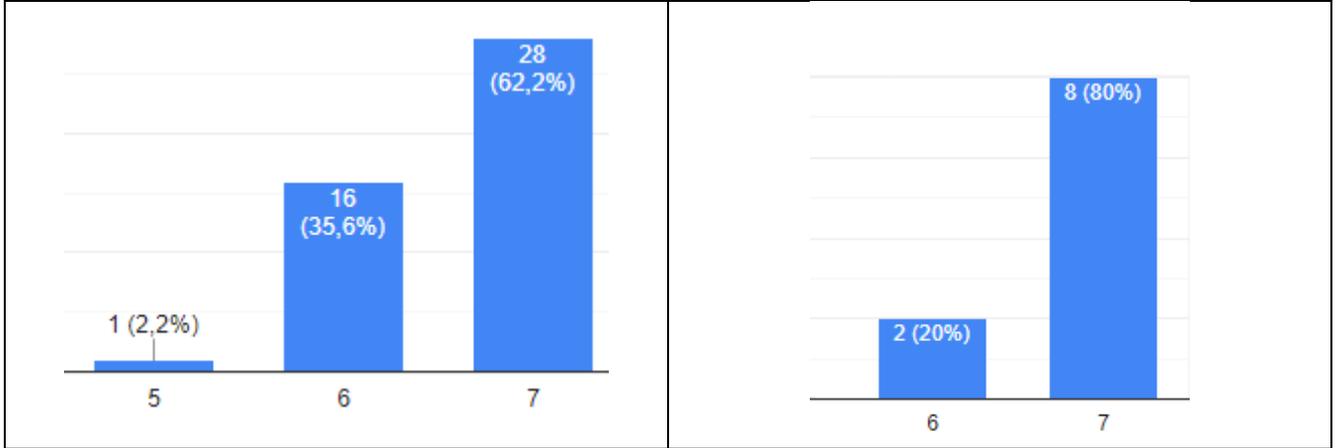


Domanda 1) come ha prenotato?

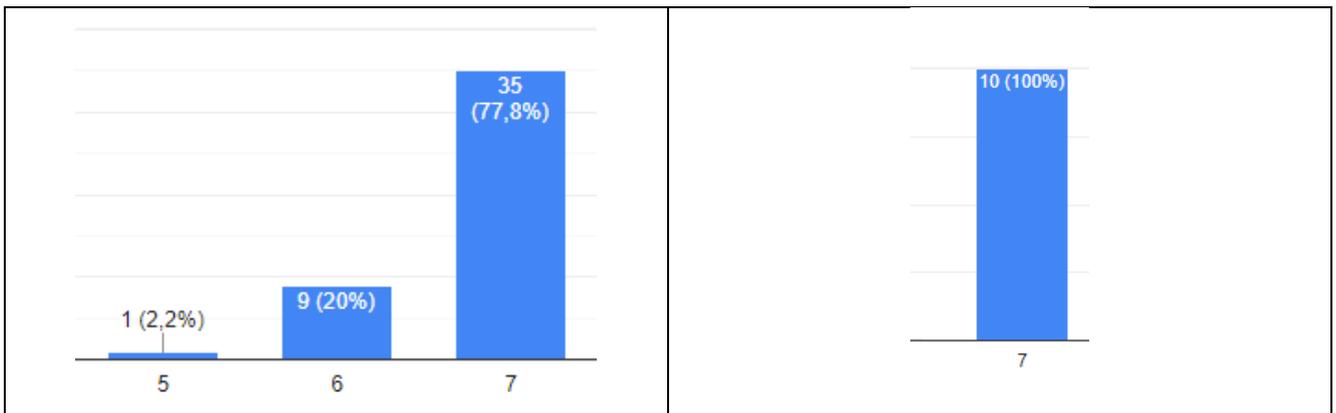


Le prossime domande prevedono possibilità di risposta con valori che vanno da 1 a 7, in cui 1 corrisponde a “per niente soddisfatto” e 7 a “molto soddisfatto”

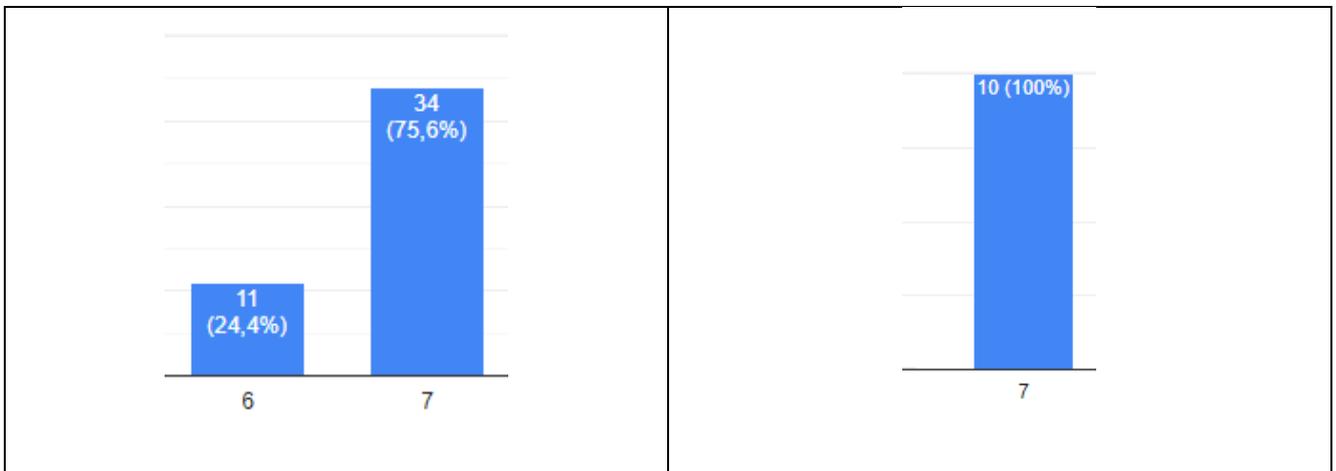
Domanda 2) è soddisfatto del servizio prenotazione (orari apertura, attesa telefono/sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute)?



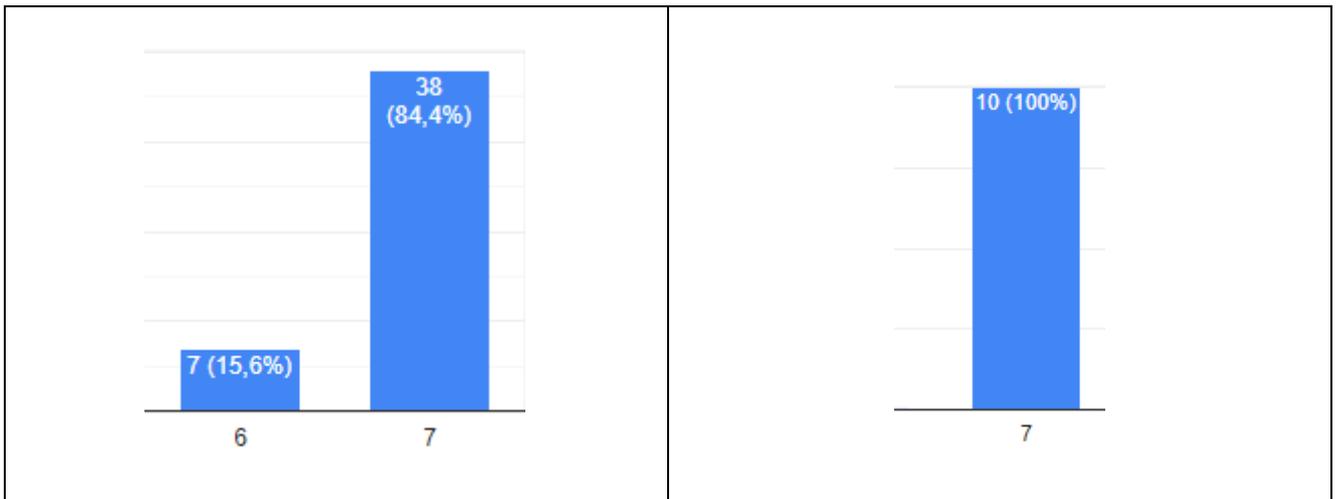
Domanda 3) è soddisfatto del tempo d’attesa intercorso tra la data di prenotazione e la data di prestazione?



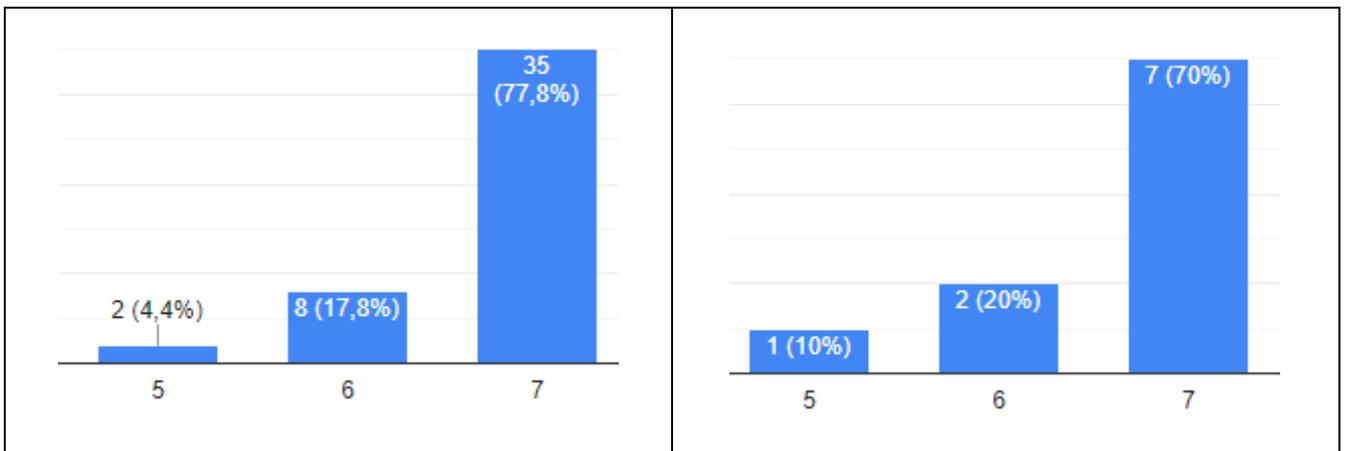
Domanda 4) è soddisfatto del servizio di accettazione (attesa allo sportello, cortesia operatori e la data di prestazione)?



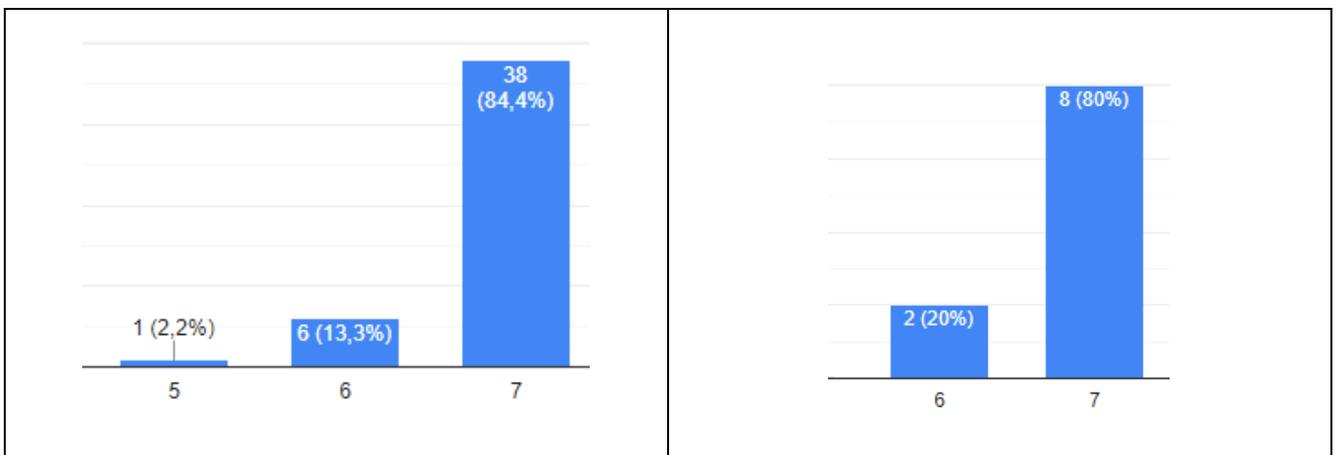
Domanda 5) è soddisfatto dell'accessibilità, confort e pulizia degli ambienti?



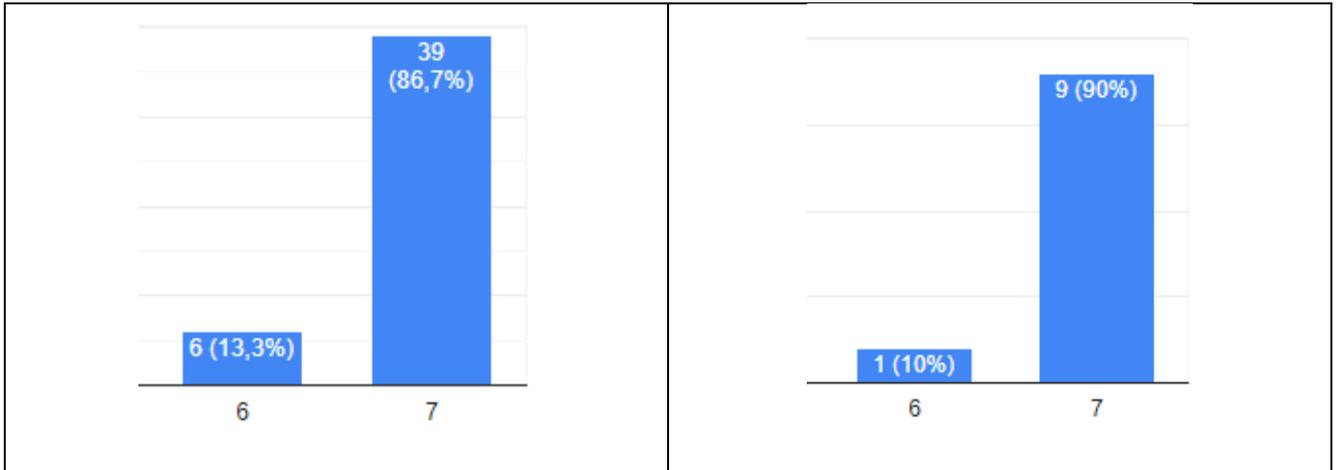
Domanda 6) è soddisfatto del rispetto degli orari previsti?



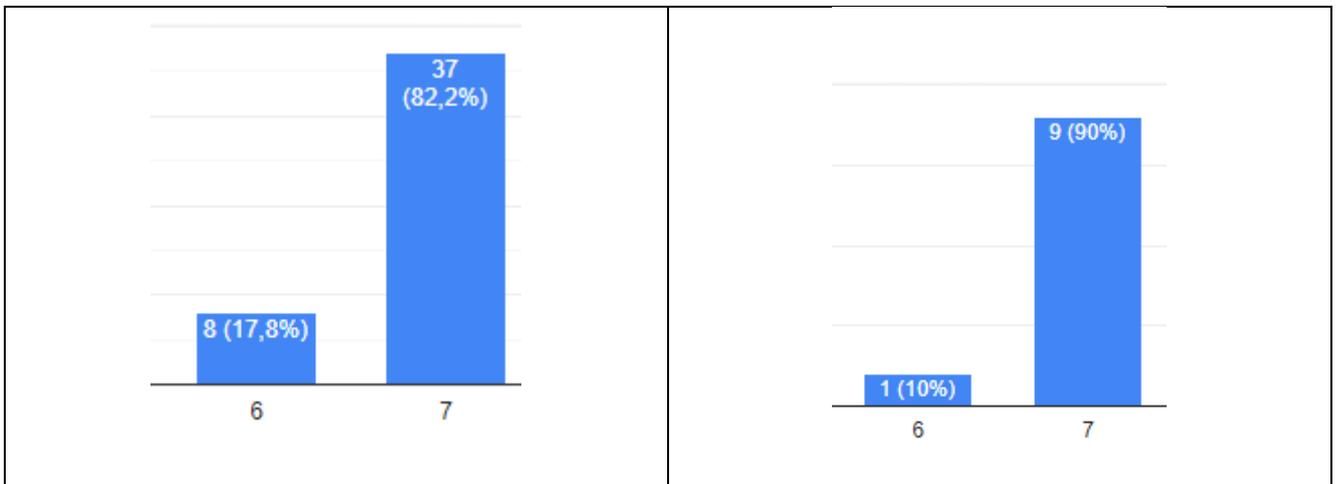
Domanda 7) è soddisfatto dell'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza, visita, cortesia)?



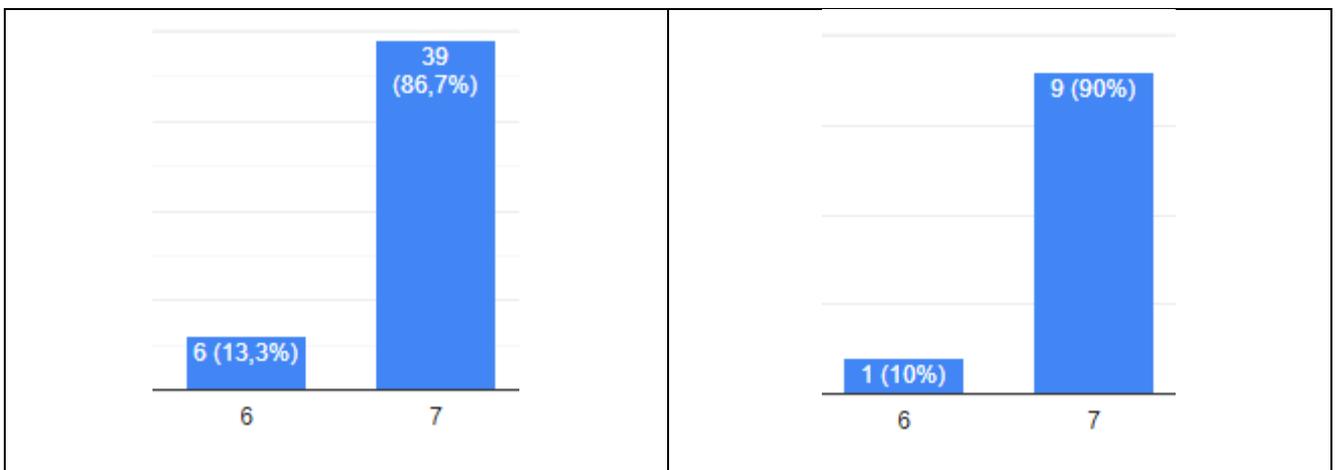
Domanda 8) è soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute?



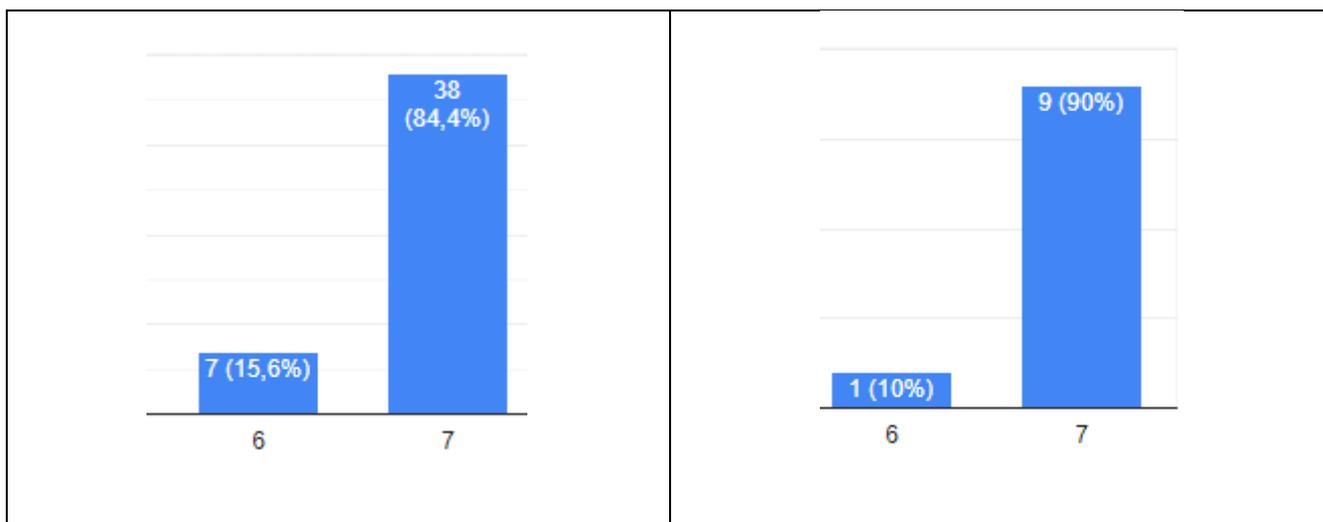
Domanda 9) è soddisfatto dell'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico? (accuratezza, cortesia, informazioni)?



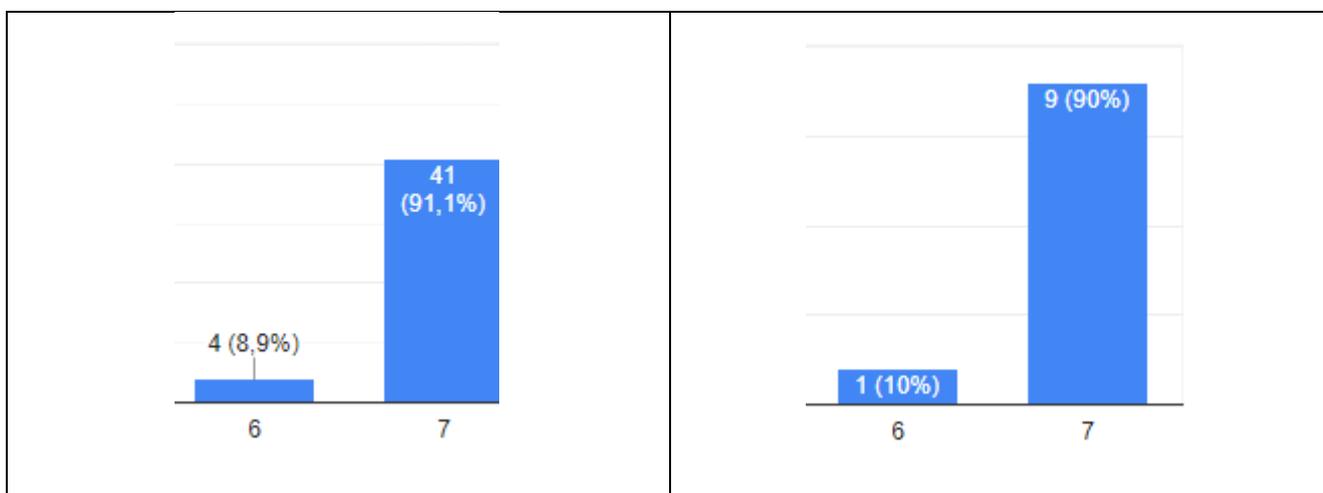
Domanda 10) è soddisfatto del rispetto della riservatezza personale?



Domanda 11) complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?



Domanda 12) consiglierebbe ad altri la nostra struttura?



Considerazioni generali

Si evidenzia una buona partecipazione alla compilazione e un'ottima soddisfazione complessiva. I punti che hanno ottenuto maggiore soddisfazione e per i Familiari sono il tempo intercorso tra la prenotazione e la data della prestazione, il servizio di accettazione, la completezza delle informazioni/spiegazioni ricevute, l'operato del personale infermieristico in generale sono molto soddisfatti del servizio e consiglierebbe volentieri la nostra struttura a terzi. Per gli Utenti si riscontrano gli stessi risultati ad eccezione per la parte dell'accettazione e dei tempi intercorsi tra la prenotazione e l'accettazione in quanto molto probabilmente non se ne occupano personalmente.