



VillaMaria

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

2023

	2023
numero di UTENTI	274
numero di QUESTIONARI compilati	181
percentuale	66,1%
Frequenzazione del PRVM da <u>meno</u> di 3 anni	78
Frequenzazione del PRVM da <u>più</u> di 3 anni	103

Il QUESTIONARIO proposto agli utenti per valutare il corso dell'anno 2022 e composto da **13 domande**.

- La *prima e l'ultima* sono a risposta aperta;
- La *seconda* chiede di precisare se la frequenza è più o meno di 3 anni
- le *altre 10* chiedono una scelta di valutazione tra insufficiente, sufficiente, buono od ottimo.

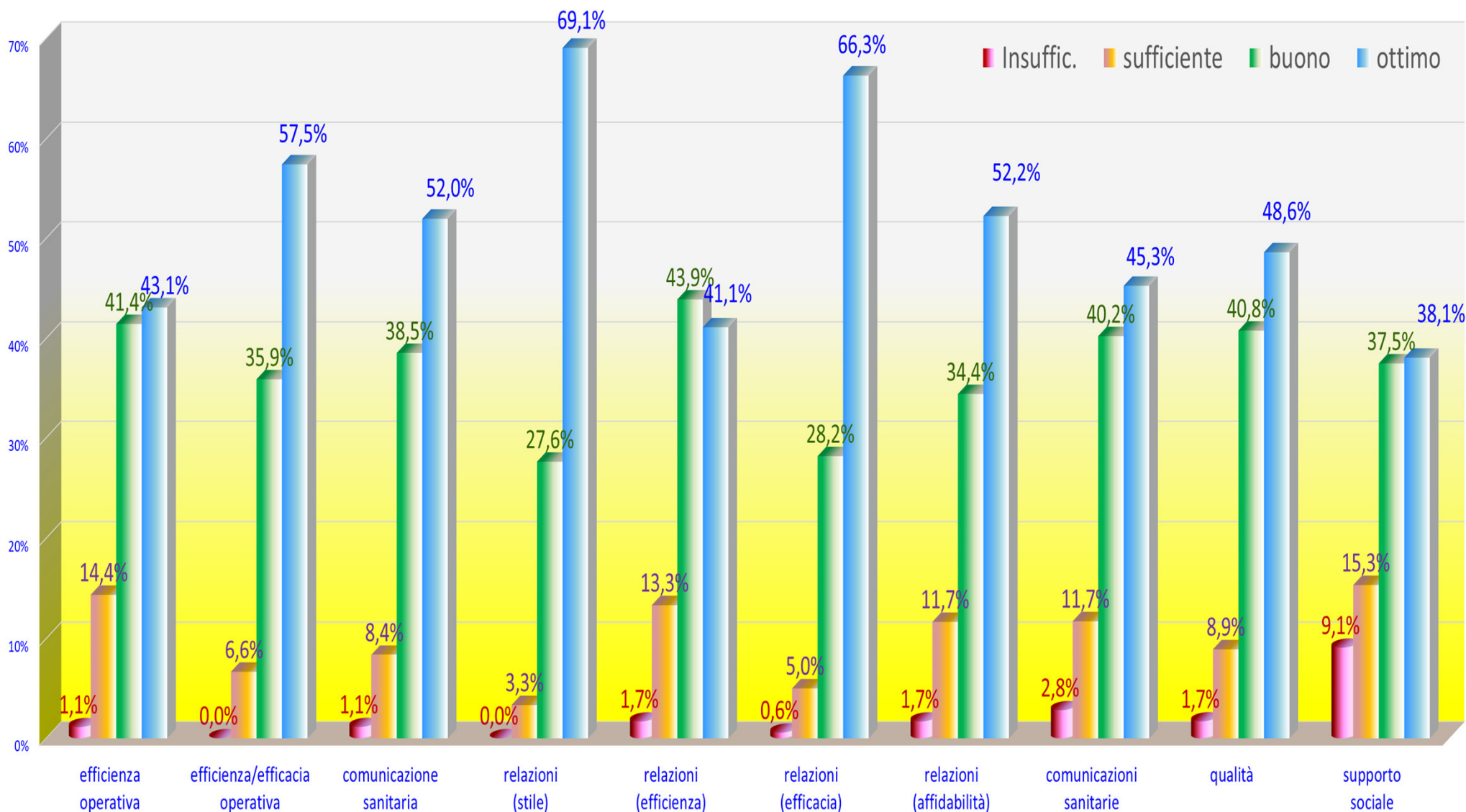
ASPETTO DEL SERVIZIO	AREA DI INTERESSE
01 - Come giudica la facilità di TROVARE chi desidera contattare?	Efficienza operativa
02 - Come giudica il servizio di SEGRETERIA (per esempio: richieste di informazioni, di documenti, ecc.)?	Efficienza/efficacia operativa
03 - Come giudica le INFORMAZIONI ricevute dagli Operatori DELLA RIABILITAZIONE del Presidio?	Comunicazione sanitaria
04 - Come giudica la CORTESIA degli Operatori?	Relazioni (stile)
05 - Come giudica la PUNTUALITÀ degli orari della TERAPIA?	Relazioni (efficienza)
06 - Come giudica il rispetto della RISERVATEZZA (privacy) dei suoi dati personali?	Relazioni (efficacia)
07 - Come giudica il grado di ASCOLTO che ha ricevuto nel Presidio?	Relazioni (affidabilità)
08 - Come giudica le INFORMAZIONI DIAGNOSTICHE offerte dagli Specialisti del Presidio?	Comunicazioni sanitarie
09 - Come giudica la QUALITÀ dell'offerta riabilitativa che il Presidio Riab. Villa Maria mette a disposizione di suo/a figlio/a?	qualità
10 - Come ritiene sia l'INFORMAZIONE ricevuta dalla Resp. Rapporti con Famiglie del Presidio circa i suoi diritti e le opportunità offerte dall'ULSS?	Supporto sociale

GRADO DI SODDISFAZIONE

88,2% degli utenti dichiarano di essere **bene od ottimamente** soddisfatti globalmente del PRVM.

Esaminando nei dettagli i dati raccolti si evidenzia:

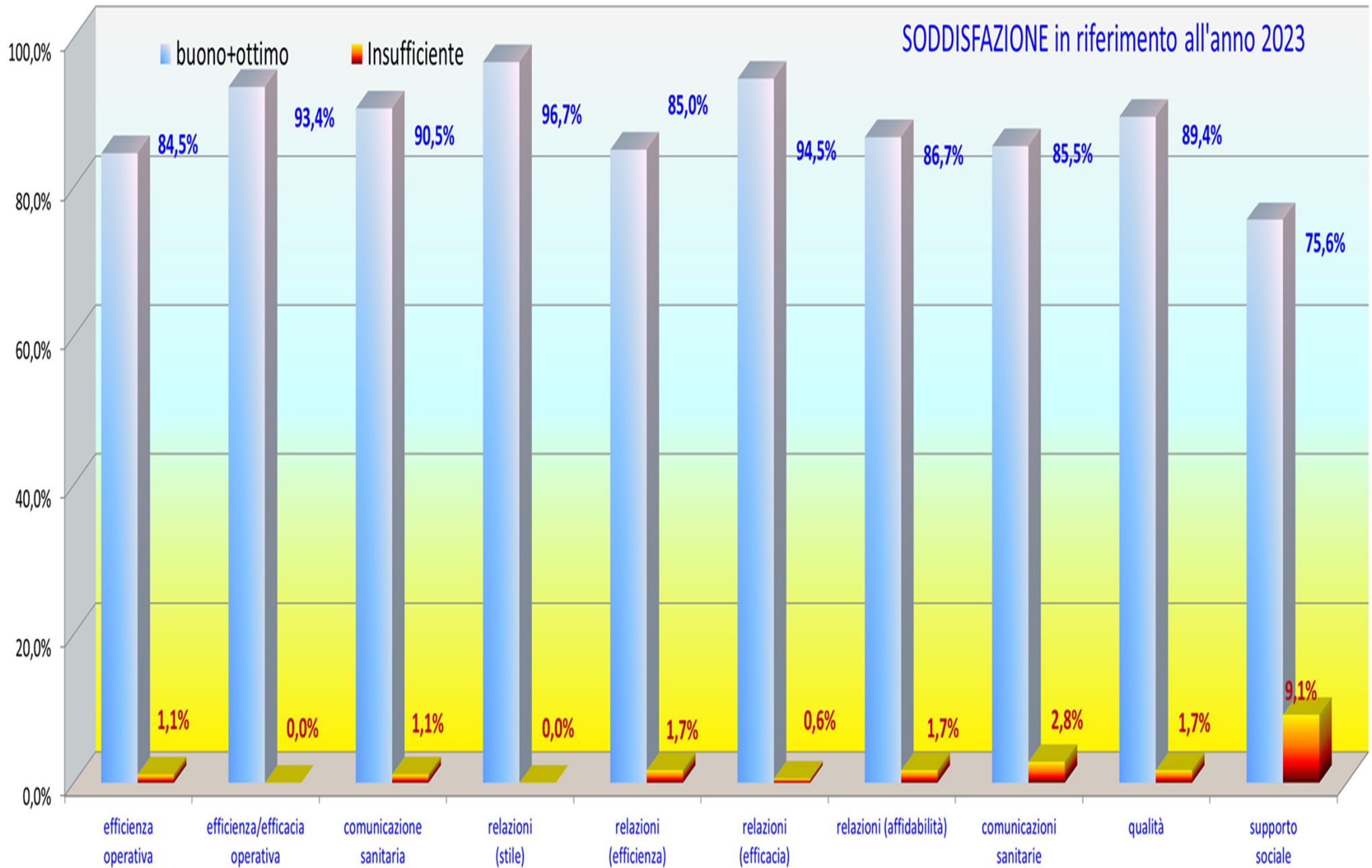
- **insoddisfazione** nel 2 % delle risposte
- **sufficienza** nell'9,9%
- soddisfazione **buona** nel 36,9%
- percezione di **eccellenza** nel 51%



garado di soddisfazione, per ogni quesito, relativo all'anno 2023

PROSPETTO GENERALE DELLE RISPOSTE AL QUESTIONARIO

SODDISFAZIONE in riferimento all'anno 2023



PROSPETTO GENERALE DELLE RISPOSTE AL QUESTIONARIO

Assemblando le risposte di soddisfazione buona + ottima si possono raccogliere le seguenti indicazioni di indirizzo.

La maggior soddisfazione (> **93%** delle risposte) per quanto viene offerto dal Presidio riguarda

- le **RELAZIONI INTERPERSONALI** (*cordialità quesito n. 4 e riservatezza quesito n. 6*)
- ed *efficacia ed efficienza* (servizio di segreteria, q. n. 2)

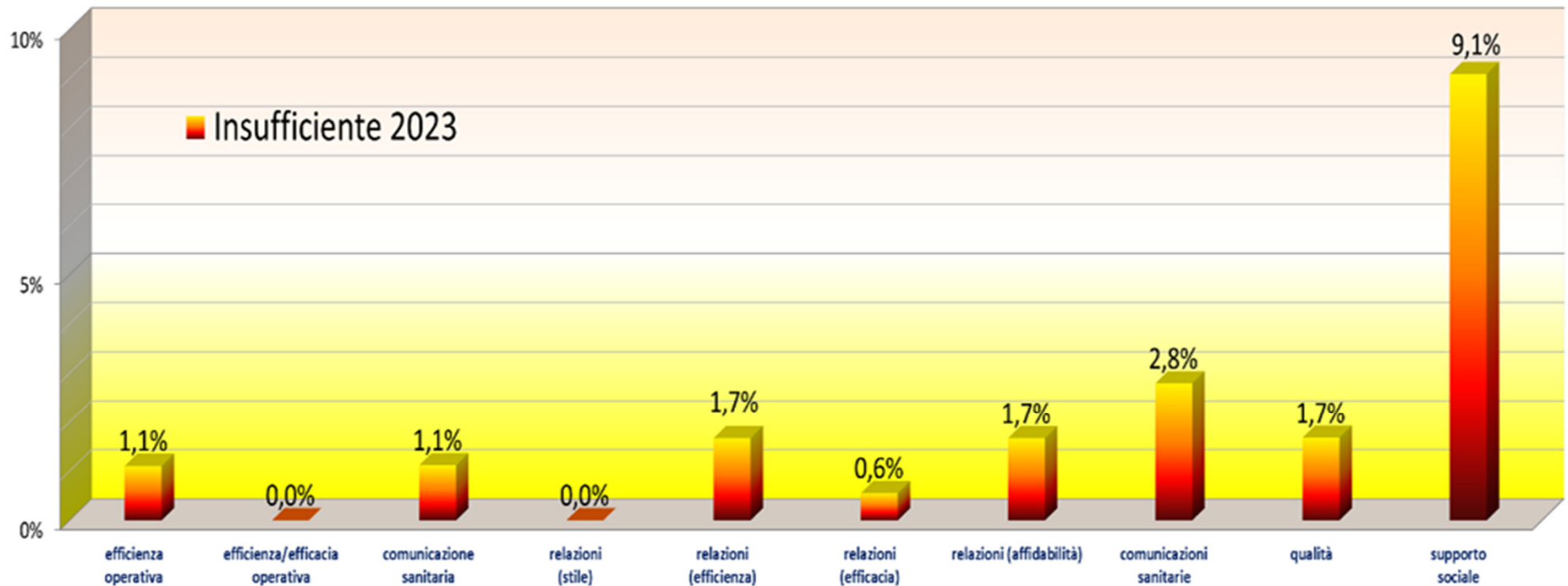
Riscontrano soddisfazione di ottimo grado gli aspetti relativi a

- **INFORMAZIONI** ricevute dagli Operatori del Presidio (**90,5%** q. n3)
- e **QUALITÀ** dell'offerta riabilitativo (**89,4%** quesito n.9).

- Anche il *supporto sociale* (quesito n. 10) sta riguadagnando attenzione **75,6%** (rispetto al 70% del 2022; nel 2021 era 76,8%)

- Per gli altri aspetti (q. n.1: *reperibilità contatti*; q. n.5 *puntualità terapia*; q. n. 7; *ascolto*; q. n. 8: *comunicazioni sanitarie dei terapisti*) la soddisfazione si attesta sull' **85%**

Grado di INSODDISFAZIONE (valore medio 0,9%)



L'INSODDISFAZIONE dichiarata - mediamente **0,9%** - evidenzia 2 criticità principali (in ordine decrescente):

- il *servizio di assistenza sociale* (9,1%, quesito n. 10),
- gli aspetti legati alla *comunicazione sanitaria da parte dei professionisti* (2,8% quesito n. 8).

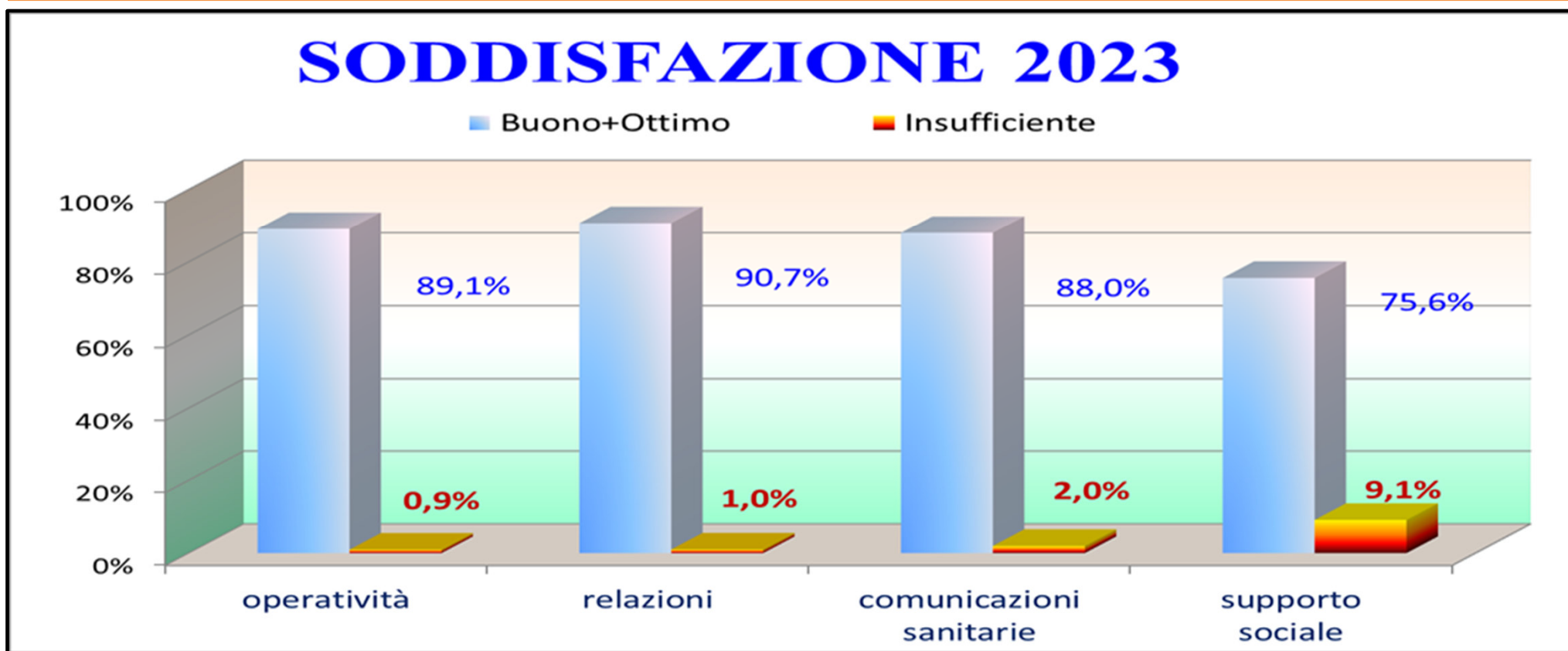
Quindi per soddisfare le richieste emergenti e necessario:

- *offrire supporto (anche sociale) alle famiglie*
- *migliorare le comunicazioni da parte degli terapeuti*

COMPARAZIONE tra SODDISFAZIONE e INSODDISFAZIONE

Raggruppando gli ambiti per categorie omogenee otteniamo una visione di sintesi con i seguenti valori.

CATEGORIE	Buono+Ottimo			Insufficiente		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
OPEROSITÀ	89,1	90,3 %	88,1 %	0,9%	0,6 %	1,5 %
RELAZIONI	90,7	90,7 %	89,7 %	1,0%	1,6 %	2,2 %
COMUNICAZIONI SANITARIE	88,0	89,6 %	86,4%	2,0	1,3 %	0,8%
SUPPORTO SOCIALE	75,6	70,0 %	76,8%	9,1	8,0 %	6,8%



- Le risposte al questionario di gradimento
- da una parte dimostrano **consolidamento** di validi **comportamenti** e **qualità** di offerta
 - dall'altra sollecitano **ulteriori** sviluppi di **miglioramento**.

C'è margine (i. 1,7%) per

- *garantire maggior **puntualità nelle terapie** (quesito n. 5)*
- *offrire più **ascolto** (quesito n. 7),*
- *migliorare la **qualità** (quesito n. 9)*

Il coinvolgimento diretto dei genitori - in sala di terapia, nei momenti di monitoraggio e di sintesi - è una offerta appropriata e auspicata per il miglioramento, in quanto permetterà loro

- *di **acquisire** informazione, conoscenze ed esperienza dirette;*
- *di **sperimentare** la reale sollecitudine degli operatori;*
- *di **misurare** l'efficacia dei percorsi riabilitativi partecipando al superamento delle difficoltà incontrate sul campo, confrontandosi con la programmazione in divenire;*
- *di **apprezzare** la qualità dei servizi valutando i risultati partecipando in prima persona al conseguimento degli stessi (e sviluppando la responsabilità conseguenti).*