

ANALISI QUESTIONARI DI GRADIMENTO
AMBULATORIO
FAMIGLIE
ANNO 2021

1. PREMESSA

L'Istituto Fortunata Gresner, quale centro di servizi alla persona fragile, considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, nell'intento di far collimare sempre più la qualità del servizio erogato con quello atteso dal fruitore.

Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita significa, per l'Ente gestore, affrontare il tema della qualità della vita delle persone che vi frequentano, che si aggiunge ed integra il ragionamento quotidiano sulla validità dell'assistenza e delle singole prestazioni offerte.

In tal senso, la Direzione dell'Istituto stimola e organizza la partecipazione degli utenti, dei loro familiari, dei tutori e/o amministratori di sostegno che li rappresentano e tutelano al processo di miglioramento continuo del servizio erogato.

Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce, pertanto, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti; l'utente di un servizio, non diversamente dal consumatore di prodotti viene chiamato a partecipare alla definizione del servizio e/o alle modalità di erogazione dello stesso.

Di conseguenza l'Istituto Fortunata Gresner ha identificato una figura responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità, in sinergia con i Referenti d'Area.

Questa figura ha, tra le altre, le seguenti funzioni:

1. predispone il questionario per le indagini annuali di gradimento del servizio nei confronti degli utenti e dei loro familiari;
2. determina le modalità e i tempi di distribuzione e raccolta dei questionari;
3. cura l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse;
4. attiva le conseguenti azioni di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e nelle procedure;
5. diffonde i risultati delle indagini e delle misure di miglioramento adottate tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità.

2. IL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato è stato redatto considerando tutte le criticità rilevate negli anni precedenti ed andando a porre quesiti relazionali, strutturali e di servizio. Il Questionario è costituito da una prima parte in cui si chiedono in alcuni dati generici dell'intervistato, generici in quanto il questionario è in forma anonima, per garantire la massima libertà di espressione. Seguono poi due domande relative all'ambiente/struttura, tre quesiti relativi al servizio di prenotazione, tre relativi alla visita medica, quattro relativi alle terapie erogate ed infine si lascia spazio a proposte e/o osservazioni.

Nel questionario sono previste da due a quattro risposte da contrassegnare e solo alcune di esse sono obbligatorie trattandosi di quesiti fondamentali per poter fare un'analisi attendibile dei dati raccolti che verranno successivamente utilizzati nella stesura dell'MCQ.

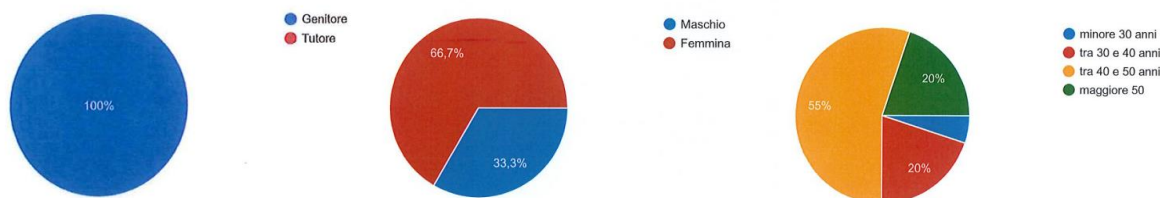
3. MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE

Il questionario consiste in un modulo creato tramite piattaforma Google che viene spedito direttamente alla mail dell'intervistato con un piccolo cappello introduttivo a spiegazione del questionario stesso. L'intervistato, una volta aperta la mail, potrà cliccare semplicemente sul link indicato e compilare direttamente il questionario entro i tempi richiesti.

Una volta ultimata la raccolta dei questionari in piattaforma, i dati si potranno elaborare direttamente dalla piattaforma Google trasformando graficamente i dati pervenuti.

4. ANALISI DEL QUESTIONARIO

ANALISI DELLA POPOLAZIONE INTERVISTATA

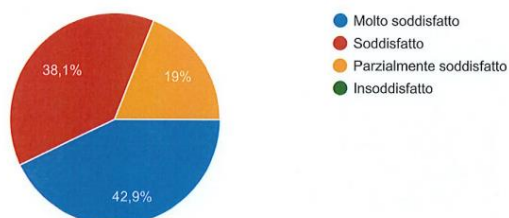


La popolazione intervistata è composta totalmente da genitori, 66,7 % femmine e 33,3 % maschi, il 55% tra i 40-50 anni, il 20% tra i 30-40 anni, un'altro 20% con più di 50 anni ed il 5% di età inferiore ai 30 anni.

LA STRUTTURA

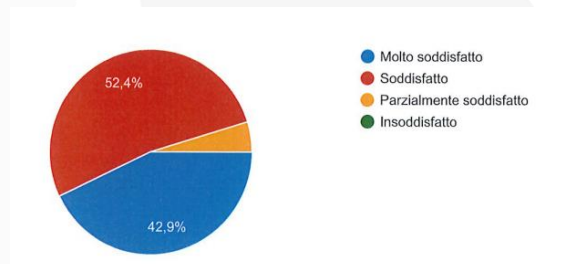
Le domande di questa area sono rivolte a testare il gradimento delle famiglie relativamente agli ambienti, al modo con cui vengono curati, mantenuti, usati e se siano adeguati alle attività svolte.

Comfort della Struttura



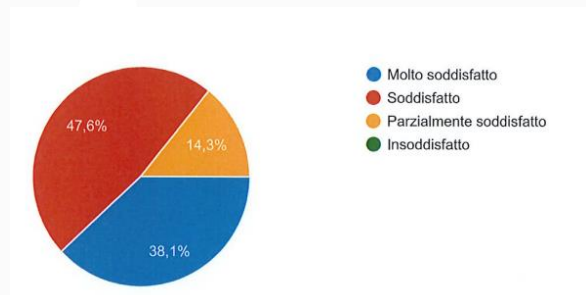
Dall'analisi delle risposte emerge che il 42,9% delle famiglie degli utenti si ritiene molto soddisfatto, il 38,1 % soddisfatto, mentre il 19% parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere meno positivo dell'anno precedente, probabilmente in considerazione della Pandemia Covid-19 che ha modificato notevolmente le modalità di accesso alla struttura e la metodologia di erogazione delle terapie.

Pulizia della Struttura



A questa domanda il 52,4% degli intervistati si dichiara soddisfatto, il 42,9% molto soddisfatto e soltanto il 4,7 % parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere positivo nell'ottica di proseguire a migliorare il servizio erogato.

Valutazione della Gestione Emergenza Covid 19

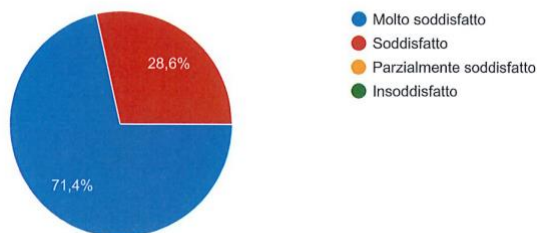


Dall'analisi delle risposte si evince che il 47,6% delle famiglie degli utenti si ritiene soddisfatto, il 38,1% molto soddisfatto, mentre il 14,3 % si dichiara parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere positivo, nonostante la complessa gestione dell'emergenza pandemica.

IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE E SEGRETERIA

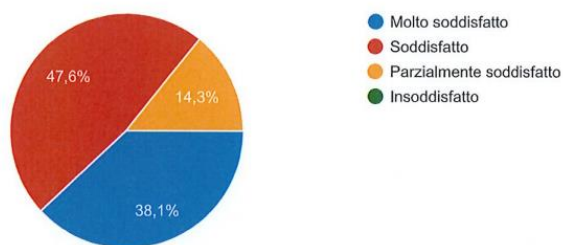
Le domande di questa area sono rivolte a testare il gradimento delle famiglie relativamente all'efficienza del servizio offerto di prenotazione visite/segreteria.

Cortesia del personale



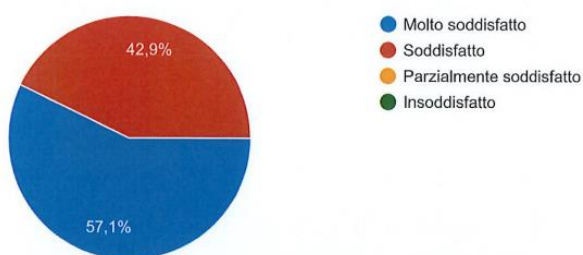
A questa domanda il 71,4% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto mentre il rimanente 28,6% soddisfatto. Il dato risulta essere maggiormente positivo rispetto all'anno precedente grazie alle azioni correttive intraprese.

Chiarezza e completezza delle informazioni



Dall'analisi delle risposte si evince che il 47,6% delle famiglie degli utenti si ritiene soddisfatto, il 38,1% molto soddisfatto, mentre il 14,3 % si dichiara parzialmente soddisfatto. Il risultati discostano di poco dall'anno precedente.

Rispetto della privacy



Dall'analisi delle risposte si evince che più il 57,1% delle famiglie degli utenti si ritiene molto soddisfatto ed il 42,9% soddisfatto. Il dato risulta essere molto positivo ,maggiormente rispetto all'anno precedente.

LA VISITA

Istituto Fortunata Gresner

Ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione

Stradone Antonio Provolo, 18 37123 Verona (VR)

tel. 045 8000015

fax 045 8035601

sanitaria@gresner.it

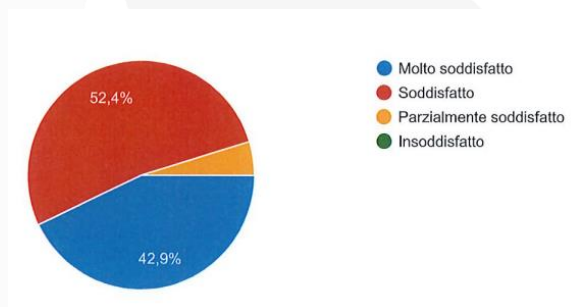
www.gresner.eu



Istituto Fortunata Gresner

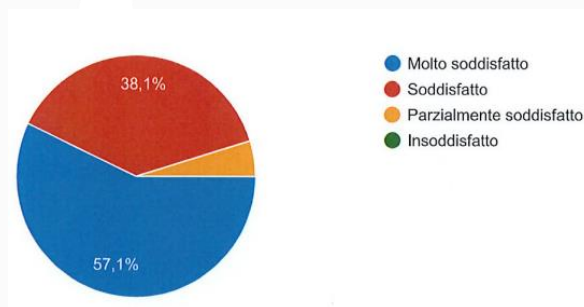
Le domande di questa area sono rivolte a testare il gradimento delle famiglie relativamente alle visite mediche andando ad analizzare tempi e modalità di erogazione delle stesse.

Puntualità



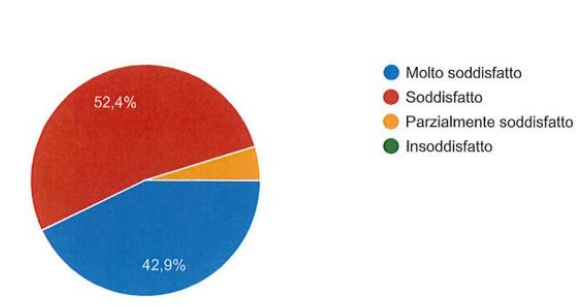
A questa domanda il 52,4% degli intervistati si dichiara soddisfatto, il 42,9% molto soddisfatto e soltanto il 4,7 % parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere molto positivo ,maggiormente rispetto all'anno precedente.

Attenzione e cortesia dello specialista



Dall'analisi delle risposte si evince che il 57,1% delle famiglie degli utenti si ritiene molto soddisfatto, il 38,1% soddisfatto, mentre il 4,8 % si dichiara parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere molto positivo ,maggiormente rispetto all'anno precedente.

Chiarezza e completezza delle informazioni



Istituto Fortunata Gresner
Ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione

Stradone Antonio Provolo, 18 37123 Verona (VR)
tel. 045 8000015 fax 045 8035601 sanitaria@gresner.it
www.gresner.eu

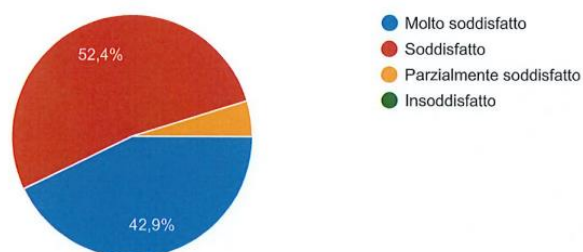


A questa domanda il 52,4% degli intervistati si dichiara soddisfatto, il 42,9% molto soddisfatto e soltanto il 4,7 % parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere molto positivo ,maggiormente rispetto all'anno precedente.

TERAPIE

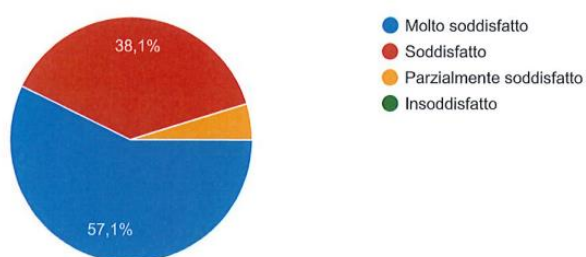
Le domande di questa area sono rivolte a testare il gradimento delle famiglie relativamente alle terapie erogate andando ad analizzare tempi e modalità di erogazione delle stesse congiuntamente alla professionalità del personale impiegato.

Puntualità



A questa domanda il 52,4% degli intervistati si dichiara soddisfatto, il 42,9% molto soddisfatto e soltanto il 4,7 % parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere molto positivo ,maggiormente rispetto all'anno precedente grazie anche alle azione correttive intraprese come MCQ.

Attenzione e cortesia del personale



Dall'analisi delle risposte si evince che il 57,1% delle famiglie degli utenti si ritiene molto soddisfatto, il 38,1% soddisfatto, mentre il 4,8 % si dichiara parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere molto positivo ,maggiormente rispetto all'anno precedente grazie anche alle azione correttive intraprese come MCQ.

Professionalità del personale

Istituto Fortunata Gresner

Ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione

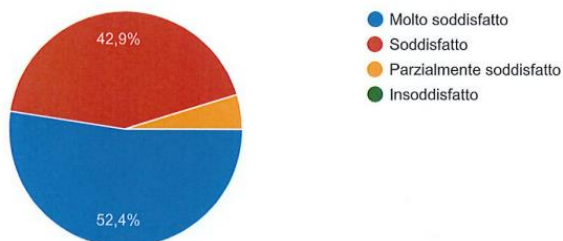
Stradone Antonio Provolo, 18 37123 Verona (VR)

tel. 045 8000015

fax 045 8035601

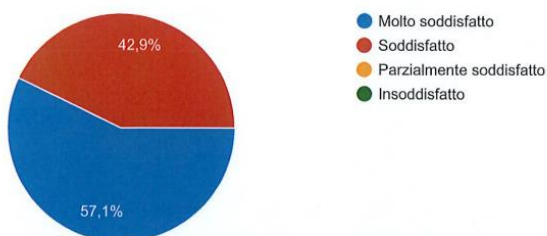
sanitaria@gresner.it

www.gresner.eu



A questa domanda il 52,4% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto, il 42,9% soddisfatto e soltanto il 4,7 % parzialmente soddisfatto. Il dato risulta essere molto positivo ,maggiormente rispetto all'anno precedente grazie anche alle azione correttive intraprese come MCQ.

Rispetto della privacy



Dall'analisi delle risposte si evince che più il 57,1% delle famiglie degli utenti si ritiene molto soddisfatto ed il 42,9% soddisfatto. Il dato risulta essere molto positivo ,maggiormente rispetto all'anno precedente.

OSSERVAZIONI

In questo spazio l'intervistato viene invitato a esprimere liberamente proprie osservazioni, consigli o critiche, nell'ottica di dare suggerimenti per migliorare il servizio erogato.

Vengono raccolte delle osservazioni relative alla cucina ed alla direttrice scolastica, non pertinenti all'area sanitaria. Si considerano dunque non applicabili e non risultano pertanto osservazioni raccolte.

Le famiglie richiedono maggior attenzione alla pulizia dei bagni, di poter aver maggior confronto con i terapeuti per conoscere al meglio il piano riabilitativo definito e per poter sapere cosa poter fare a casa e inoltrano la richiesta di implementare il servizio di idroterapia.

5. CONCLUSIONI

Dall'analisi delle risposte date, risulta che la maggioranza delle famiglie è soddisfatta del servizio ambulatoriale offerto, maggiormente rispetto all'anno precedente in quanto in nessuna domanda emergono dati di insoddisfazione; è però necessario attivare alcune azioni migliorative sulla base di quanto emerso dalle osservazioni rilasciate.

6. MCQ : Azioni migliorative future

In base a quanto emerso dall'analisi del questionario sottoposto la Responsabile del Personale in collaborazione con la Direzione Sanitaria provvede ad implementare il servizio di pulizia nell'ambulatorio e definisce delle tempistiche con la Direzione Sanitari relativamente ai tempi di consegna e condivisione dei PRI (Piano Riabilitativo Individuale) con le famiglie e per quanto riguarda il servizio di Idroterapia si valuta la possibilità di riattivare il servizio quando l'emergenza Covid lo permetterà.

ALLEGATO: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SOMMINISTRATO

Verona, 08/02/2022

Responsabile Qualità
Sorio Marzia

