



UILDM
Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare
Sezione Laziale Onlus
ASSOCIAZIONE CON PERSONALITÀ GIURIDICA


Dasa-Räger
UNI EN ISO 9001:2015
IQ-0120-04

UILDM LAZIO ONLUS
- ROMA -

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

**PERIODO DI RIFERIMENTO
ANNO 2019-2020**

A CURA DEL RESPONSABILE DELL'AREA SISTEMA GESTIONE QUALITA'

Modalità di distribuzione

A domicilio i questionari sono stati somministrati tramite i medici domiciliari (in occasione delle visite di rinnovo) e saltuariamente tramite i terapisti con ritorno tramite gli stessi.

In sede sono stati messi a disposizione al piano terra e al primo piano (luoghi di afflusso al pubblico) con presenza in loco di apposito box di raccolta.

In entrambi i casi è stata tutelato l'anonimato.

Aree esaminate:

L'utenza è stata chiamata ad esprimersi sui seguenti parametri:

AREA SEGRETERIA
AREA INFRASTRUTTURE
AREA CENTRALINO
AREA TERAPESTI
AREA COORDINATORI
AREA ACCOGLIENZA
AREA ASSISTENTI SOCIALI
AREA PSICOLOGI
AREA MEDICI
AREA COMUNICAZIONE
AREA PRIVACY
GIUDIZIO COMPLESSIVO

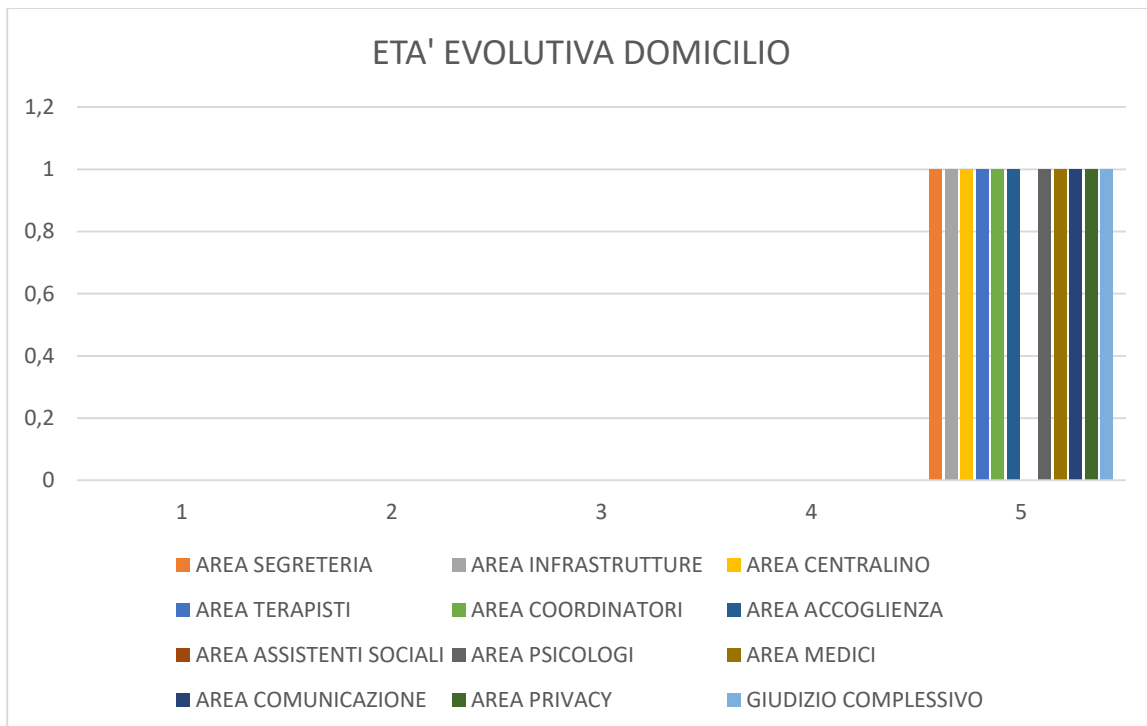
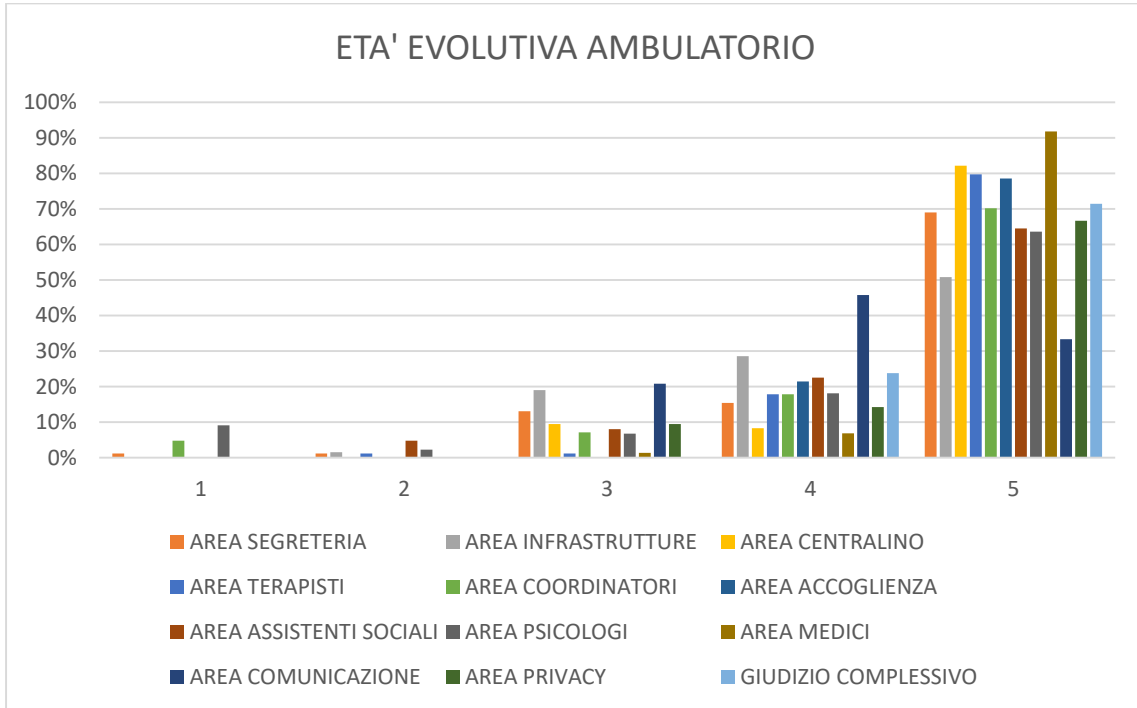
utilizzando la seguente scala di gradimento:

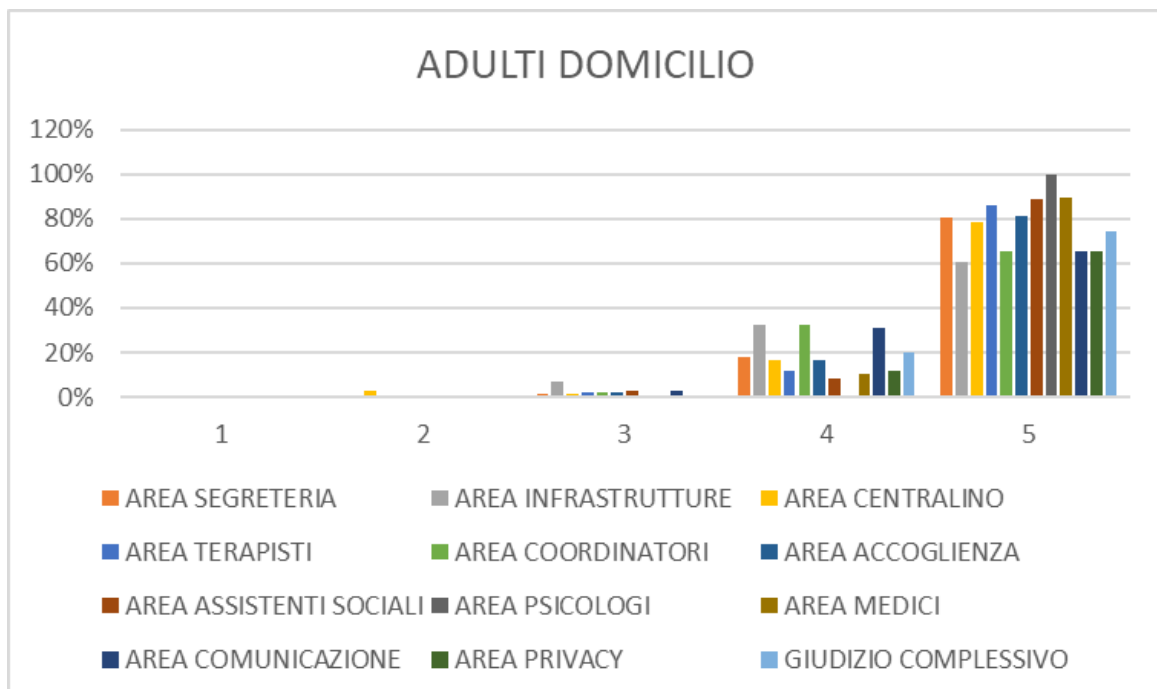
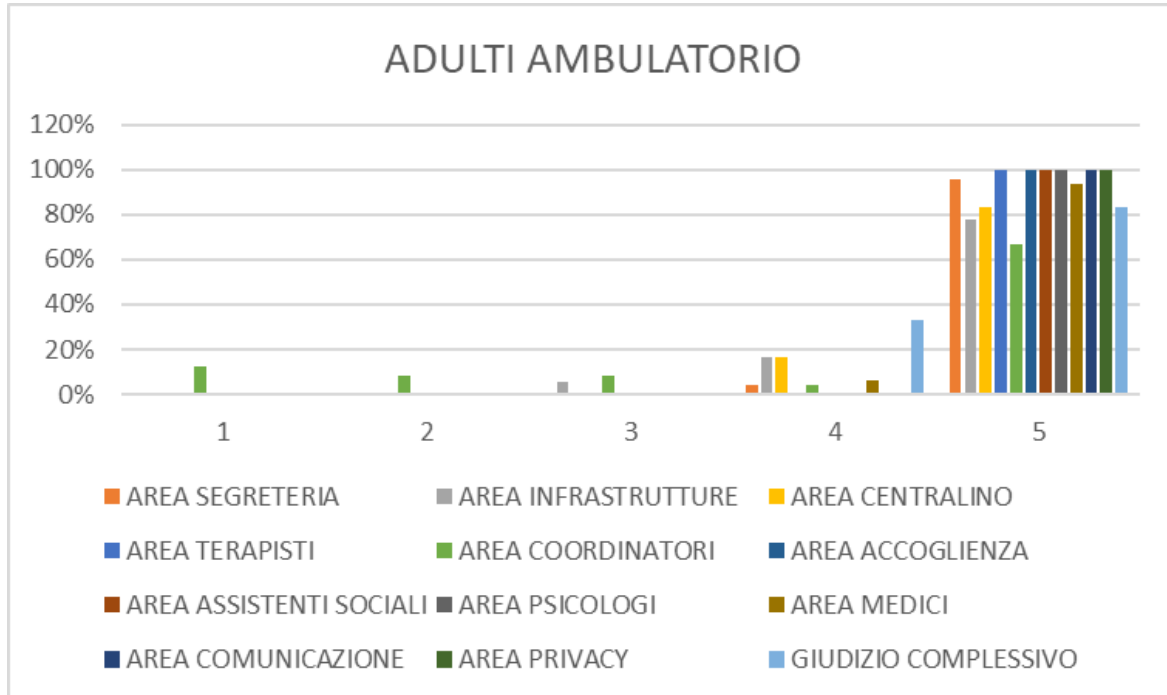
Insufficiente	1
Mediocre	2
Sufficiente	3
Buono	4
Ottimo	5

Sono stati raccolti 64 questionari pari al 7% dell'utenza seguita nell'arco dell'anno di attività 2019-2020 suddivisa per le seguenti categorie:

ETA' EVOLUTIVA	
AMBULATORIO	21
DOMICILIO	1
ADULTI	
AMBULATORIO	7
DOMICILIO	35
TOTALE MODELLI	64

A seguire l'elaborazione grafica dei dati ottenuti.





Conclusioni:

Per il 2020 le attività di indagine sul livello di soddisfazione dell'utenza sono state avviate solo qualche tempo prima del lockdown.

Di riflesso, è possibile affermare che in coincidenza e con l'evoluzione della situazione di pandemia e dei conseguenti provvedimenti per il contenimento della diffusione del Virus Covid-19, la distribuzione del questionario è stata influenzata da diversi fattori:

- interruzione delle attività cliniche in presenza;
- differimento a domicilio di tutti i pazienti più a rischio;
- conversione, ove opportuno, delle terapie in presenza in teleriabilitazione;
- chiusura di numerosi progetti riabilitativi per periodi variabili.

Le modalità inizialmente programmate hanno subito una inevitabile limitazione permettendo la raccolta di soli 64 questionari correttamente compilati (circa il 7%, contro il 20% prefissato).

I dati, pur se limitati a circa un terzo rispetto al previsto, suggeriscono una valutazione più che positiva del lavoro svolto dal personale di tutte le aree esaminate, questo a conferma del grande valore delle prestazioni e delle interazioni sia dal punto di vista tecnico che umano.

I fattori legati alla cura degli ambienti (pulizia, arredi e comfort) risultano apprezzati nella quasi totalità dei giudizi confermando l'efficacia delle azioni migliorative messe in atto nel tempo.

Gli aspetti che invece appaiono migliorabili risultano essere la gestione della privacy, soprattutto nel settore dell'età evolutiva che accede alle prestazioni ambulatoriali, segnatamente per quanto attiene agli aspetti di comunicazione nella fase di avvio della prestazione.

Percepiti anche le difficoltà organizzative degli orari e delle disponibilità dei terapisti in sede dovute alle complessità logistiche per cercare di soddisfare tutte le esigenze sia degli utenti pediatrici che adulti.

Infine, la fruizione del sito www.uildmlazio.org risulta essere per ogni area sensibilmente limitata confermandolo pertanto uno strumento attualmente non completamente sfruttato in tutte le sue potenzialità.

Raccogliendo quindi l'immagine restituita dall'utenza coinvolta da questa iniziativa, l'impegno futuro sarà di prendere in carico tutti gli spunti raccolti rendendoli oggetto di valutazione da parte delle Direzioni in occasione della riformulazione annuale degli obiettivi e delle strategie creando così le premesse per un lavoro sempre più proficuo e soddisfacente, in linea con le aspettative dell'utenza e nel rispetto delle norme.

Inoltre, vista l'evoluzione del sistema sanitario grazie anche alle nuove possibilità che la tecnologia ci offre, è già in fase di avvio una modalità informatizzata di svolgimento delle indagini di Customer Satisfaction, attraverso questionari che potranno essere compilati dall'utenza direttamente on line. Questo permetterà un significativo aumento dei dati raccolti, con conseguente aumento dell'attenzione che verrà posta alla soddisfazione, ai suggerimenti e alle segnalazioni dei nostri assistiti.