



E.C.A.S.S. Soc. Coop. Sociale ONLUS

C.F. 03833680584

P. IVA 01247771007

Iscr. trib. Roma 2356/80

REA 457544

Albo Soc. Cooperative A106250

Registro Imprese di Roma 03833680584

*Certificato N° 20344/09/S del 30/10/09 per
"Progettazione ed erogazione di Servizi di Riabilitazione
per persone con disabilità mentale e psichica
in regime Non Residenziale, Semiresidenziale e Residenziale"*



VALUTAZIONE RISULTATI SODDISFAZIONE CLIENTE ANNO 2024

Nell'anno 2024 abbiamo, come di consueto, somministrato a famiglie, personale ed utenti del residenziale e semiresidenziale i questionari di rilevazione. L'indagine è stata fatta nei mesi di settembre ed ottobre 2024. Per famiglie e personale il questionario è stato inviato tramite la piattaforma survey monkey mentre per gli utenti si è scelto di continuare ad usare il cartaceo.

Residenziale

Familiari : questionari inviati 10 , restituiti 5 (3 Murlo – 2 Magliana 256). Il grado di soddisfazione quasi tutte le domande poste sono tra abbastanza e molto soddisfatte. C'è una persona poco soddisfatta dei soggiorni estivi e 3 persone (60%) poco soddisfatte delle informazioni che riceve all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo. Tutti consiglierebbero la nostra struttura al altri Utenti.

Si raccomanda all'equipe di prestare particolare attenzione al coinvolgimento dei familiari e dei caregiver nel progetto riabilitativo.

Personale: L'analisi delle risposte del personale viene fatta per la globalità dei servizi.

SemiResidenziale

Familiari : questionari consegnati 24, restituiti 10 (3 Radicondoli – 3 Magliana 279 – 4 Ripoli 33).

Contrariamente allo scorso anno tutti i rispondenti danno un giudizio tra abbastanza e molto soddisfatto del servizio ricevuto. Alla domanda se consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone il 100% lo farebbe senza riserve. Da notare il miglioramento del gradimento dei soggiorni estivi "molto" (100%) che quest'anno vede tutti molto soddisfatti.

Personale: L'analisi delle risposte del personale viene fatta per la globalità dei servizi.

Domiciliare

Familiari : questionari consegnati 46, restituiti 24. Anche in questo servizio si mantiene un livello di qualità medio alto anche se bisognerà prendere in carico l'insoddisfazione rappresentata su alcune domande somministrate da un numero esiguo di persone. Alla domanda se consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone il 29,17 % risponde "abbastanza" ed il 70% "molto". Il gradimento dei soggiorni estivi, che lo scorso anno aveva 4,17% di "poco" soddisfatto ed il 16,67 % "per niente" soddisfatto quest'anno ha il 35,71% di abbastanza soddisfatti ed il 64,29 di molto soddisfatti.

Personale: L'analisi delle risposte del personale viene fatta per la globalità dei servizi.

Sede: Via Murlo 13 - 00146 Roma Segreteria: Via Bagno a Ripoli 36 - 00146 Roma

Tel. 0664690322 Fax 065500741

Sito web: www.ecass.it

E- Mail: ecass@ecass.it PEC: ecass@pec.it



PERSONALE

Questionari complessivamente inviati 60, restituiti 44

Il grado di soddisfazione del personale risulta nel complesso positivo, con un gradimento medio superiore a 70%. Da evidenziare che l'attività di formazione pur essendo considerata Buona/Ottima dal 65,11 % ha un 13,95% che la ritiene scarsa ed un 20,93% discreta.

Si ritiene comunque che le percentuali di insoddisfazione espresse in alcune domande, pur se con percentuali minime, siano da prendere in considerazione da parte della Direzione sanitaria e dell'area del personale

Si propone di mettere all'OdG di una prossima riunione delle aree del personale e dell'utenza la messa in atto di specifiche attività per migliorare la soddisfazione sia dell'Utenza che del personale , pur non essendo le aree particolarmente critiche.

Roma 01/10/2024

Responsabile Qualità