



ANALISI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO

Rilevazione su n. 90 questionari

Centro di Riabilitazione RI.FI. S.r.l. - Fiumicino

Contesto della rilevazione. La Carta dei Servizi RI.FI. Rev.22 del 20.08.2025 prevede il monitoraggio del gradimento dell'utenza quale strumento di miglioramento continuo. Il Centro eroga trattamenti riabilitativi non residenziali, ambulatoriali e domiciliari, con approccio personalizzato e multidisciplinare.

Fonte organizzativa: Carta dei Servizi RI.FI. Rev.22 del 20.08.2025

1. Obiettivo e metodologia

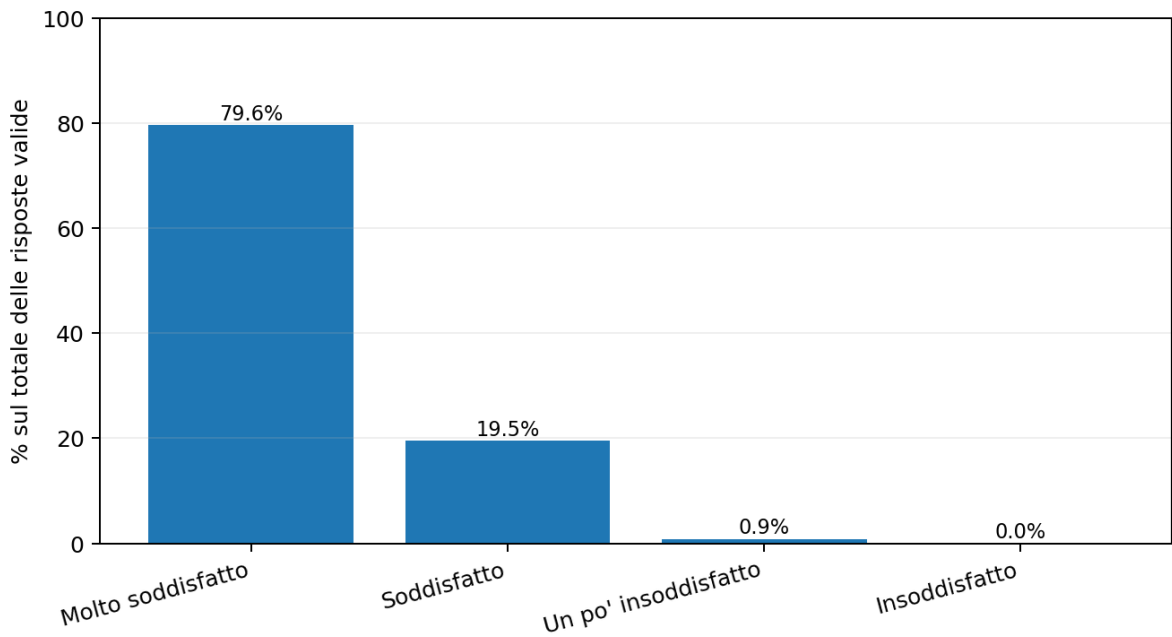
Obiettivo. Valutare il livello di soddisfazione degli utenti e individuare elementi utili al miglioramento dei servizi e dell’esperienza assistenziale.

- Questionari analizzati: 90.
- Scala di risposta: Molto soddisfatto / Soddisfatto / Un po’ insoddisfatto / Insoddisfatto.
- Le risposte non compilate sono state escluse dal denominatore del singolo indicatore; per questo il numero di risposte valide varia tra le domande.
- Indice sintetico di soddisfazione: attribuzione di 4 punti a “Molto soddisfatto”, 3 a “Soddisfatto”, 2 a “Un po’ insoddisfatto” e 1 a “Insoddisfatto”, rapportata al punteggio massimo teorico.
- Le sezioni relative ai terapeuti sono state considerate soltanto quando compilate, poiché non tutti gli utenti indicano lo stesso numero di professionisti.

2. Sintesi dei risultati

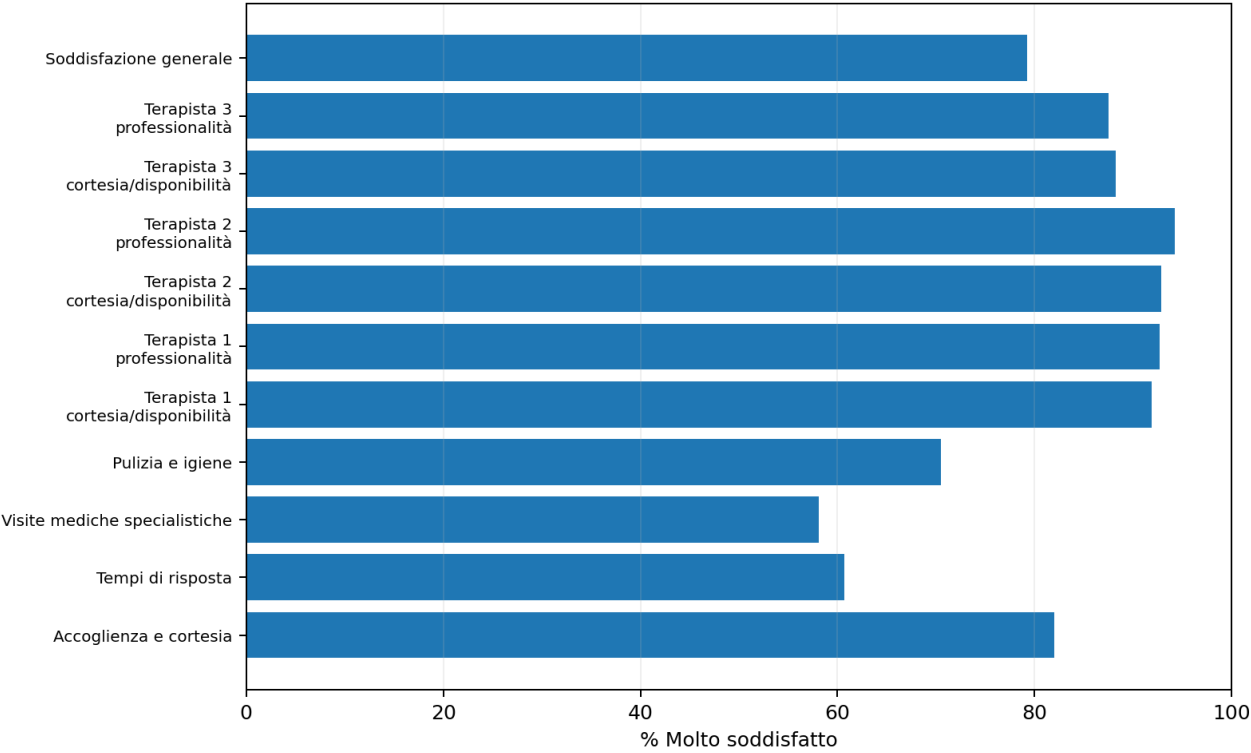
Questionari	Risposte valide complessive	Giudizi positivi	Indice sintetico
90	702	99.1%	94.7%

Quadro generale. Le risposte positive (“Molto soddisfatto” + “Soddisfatto”) rappresentano il 99.1% delle risposte valide. Il 79.6% è costituito da giudizi “Molto soddisfatto”. Sono state rilevate 6 risposte “Un po’ insoddisfatto” su 702 risposte valide (0.9%) e nessuna risposta “Insoddisfatto”.



3. Analisi per singolo indicatore

Indicatore	n	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po' insoddisfatto	Insoddisfatto	Indice
Accoglienza e cortesia	89	73 (82.0%)	16 (18.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	95.5%
Tempi di risposta	89	54 (60.7%)	31 (34.8%)	4 (4.5%)	0 (0.0%)	89.0%
Visite mediche specialistiche	74	43 (58.1%)	30 (40.5%)	1 (1.4%)	0 (0.0%)	89.2%
Pulizia e igiene	88	62 (70.5%)	26 (29.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	92.6%
Terapista 1 - cortesia/disponibilità	86	79 (91.9%)	6 (7.0%)	1 (1.2%)	0 (0.0%)	97.7%
Terapista 1 - professionalità	82	76 (92.7%)	6 (7.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	98.2%
Terapista 2 - cortesia/disponibilità	56	52 (92.9%)	4 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	98.2%
Terapista 2 - professionalità	52	49 (94.2%)	3 (5.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	98.6%
Terapista 3 - cortesia/disponibilità	17	15 (88.2%)	2 (11.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	97.1%
Terapista 3 - professionalità	16	14 (87.5%)	2 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	96.9%
Soddisfazione generale	53	42 (79.2%)	11 (20.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	94.8%



Lettura dei dati

- Le valutazioni più elevate riguardano la professionalità e la relazione con i terapeuti: oltre il 92% dei giudizi validi sulle prime due coppie di indicatori è “Molto soddisfatto”.
- Accoglienza e cortesia del Centro: 100% di giudizi positivi, con l'82,0% di “Molto soddisfatto”.
- Pulizia e igiene: 100% di giudizi positivi, con il 70,5% di “Molto soddisfatto”.
- Tempi di risposta alle richieste costituiscono l'indicatore con la maggiore quota di giudizi migliorabili: 4 risposte “Un po' insoddisfatto” su 89 (4,5%).
- Visite mediche specialistiche: 1 risposta “Un po' insoddisfatto” su 74 (1,4%).
- Cortesia/disponibilità del primo terapeuta: 1 risposta “Un po' insoddisfatto” su 86 (1,2%).
- Soddisfazione generale: 53 risposte valide, tutte positive; 79,2% “Molto soddisfatto” e 20,8% “Soddisfatto”.

4. Analisi per macro-area

Macro-area	Risposte valide	Molto soddisfatto	Giudizi positivi	Indice	Criticità lievi
Organizzazione e servizi	340	68.2%	98.5%	91.7%	5
Relazione e professionalità dei terapeuti	309	92.2%	99.7%	98.0%	1
Soddisfazione generale	53	79.2%	100.0%	94.8%	0

Interpretazione. L'area clinico-relazionale dei terapeuti rappresenta il principale punto di forza della rilevazione (indice sintetico 98,0%). L'area organizzativa mantiene livelli di soddisfazione molto elevati, ma concentra quasi tutte le segnalazioni lievemente negative, soprattutto sui tempi di risposta.

5. Osservazioni qualitative degli utenti

I commenti liberi risultano prevalentemente positivi. Tra le annotazioni leggibili ricorrono apprezzamenti per l'équipe e la segreteria e dichiarazioni esplicite di elevata soddisfazione. Sono inoltre emersi due suggerimenti operativi utili al miglioramento:

- condividere, all'avvio del progetto riabilitativo, piccoli obiettivi concreti con i genitori/familiari;
- rafforzare la comunicazione organizzativa tramite e-mail o newsletter, soprattutto per chiusure, variazioni e assenze dei terapeuti, affiancando o sostituendo la sola comunicazione mediante avvisi affissi.

6. Conclusioni e azioni di miglioramento

Conclusione. La rilevazione evidenzia un livello di gradimento complessivamente molto elevato: 99.1% di giudizi positivi e indice sintetico pari al 94.7%. Non sono presenti giudizi “Insoddisfatto”. La qualità percepita è particolarmente elevata nella professionalità, cortesia e disponibilità dei terapeuti.

Area	Azione proposta
Tempi di risposta	Monitorare i tempi medi di risposta a richieste telefoniche/e-mail e definire, se utile, uno standard interno di risposta.
Comunicazioni all'utenza	Valutare un canale strutturato di comunicazione e-mail/newsletter per chiusure, assenze programmate e variazioni organizzative.
Condivisione degli obiettivi	Rafforzare la formalizzazione e la comunicazione degli obiettivi del progetto riabilitativo con utente/famiglia, in particolare all'avvio e nei riesami.

RSGQ	LEGALE RAPP.TE
	