

Sede
Santa Severa (RM)

REPORT QUESTIONARIO GRADIMENTO SERVIZI

2023

SILVANA MAGNANI

Presidenza - Direzione amministrativa - Sede legale
Centro di formazione Arti Grafiche "G. Brasca"
V.le Giancarlo Brasca - Loc. S. Severa Nord - 00059 Tolfa (RM)
P. IVA 01354051003 - C.F. 05088880587
Tel./Fax 0766.571392
e-mail amministrazione.cooperate@fratellosole.com

Comunità Fratello Sole
Via dei Normanni, 8/10
00058 S. Severa (RM)
Tel. e Fax 0766.570859
e-mail c.t.lazio@fratellosole.com

Comunità Fratello Sole - Sede Angela Coletta
Via Vecchia Matera Km 10,400
70023 Gioia del Colle (BA)
Tel. e Fax 080.3499266
e-mail c.t.puglia@fratellosole.com

Per la prima volta si è somministrato un questionario di gradimento agli operatori dei Servizi inviati.

Il questionario è composto da 7 domande attraverso cui si sondano i livelli di soddisfazione relativi a:

- 1) **i tempi di risposta alle richieste di informazione** riguardanti i servizi COOPERATE e l'offerta complessiva proposta dalla cooperativa
- 2) **i tempi di risposta alle richieste di ACCOGLIENZA** presso il servizio contattato (Comunità o Centro Diurno)
- 3) **il livello di competenza e multidisciplinarietà** offerto dai nostri servizi in relazione al livello di complessità dell'utenza inviata
- 4) **lo scambio di informazione e aggiornamento** riguardo ai casi presi in carico e in corso di trattamento
- 5) **la periodicità di aggiornamento** riguardo all'andamento del percorso per i casi presi in carico
- 6) **il trattamento svolto** presso il nostro servizio in base agli obiettivi concordati
- 7) **la collaborazione** con la COOPERATE.

Hanno risposto 9 servizi

Ser.D Roma4 Bracciano
Ser.D Roma6 Tivoli Guidonia
Ser.D Roma2 D8
Ser.D S. Agata di Militello
Ser.D Massafra
Ser.D Roma2 D4
Csm non definito
Ser.D non definito

È stato chiesto di compilare un questionario per ogni servizio con cui il Ser.D collabora. Sono stati acquisiti 12 questionari.

Per la raccolta è stato utilizzato il sistema di moduli Google per via telematica.

Purtroppo per un difetto nell'impostazione del sistema non si è riusciti a differenziare l'elaborazione delle risposte per servizio.

Il campione è purtroppo estremamente ridotto rispetto al numero di servizi con cui collaboriamo causa l'urgenza di completare il sondaggio entro fine 2022.

I risultati si collocano 5 items su 7 nella fascia alta di soddisfazione.

Solo rispetto alla periodicità dell'aggiornamento e alla soddisfazione per il trattamento è presente una percentuale di risposte medie (8,3% e 18,2%).

Questa somministrazione va dunque considerata sperimentale.

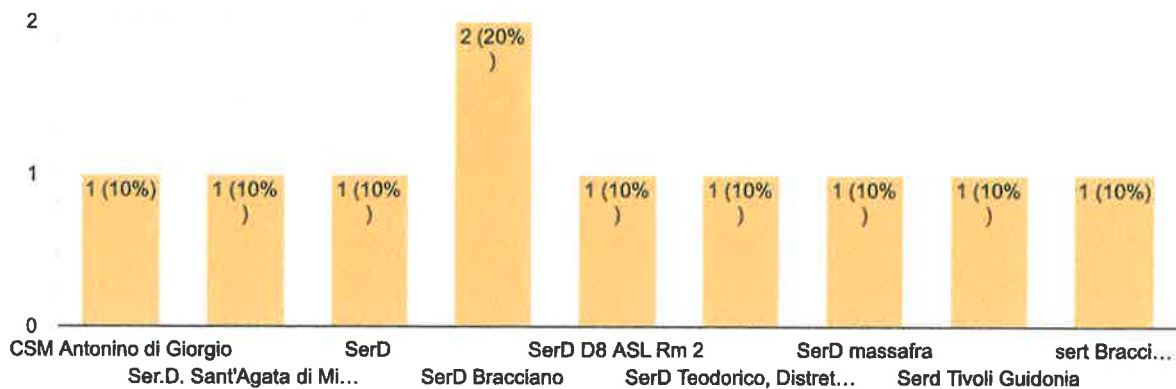
Va migliorata la diffusione del questionario a più SerD possibili e analizzare le motivazioni tecniche che hanno impedito di ricevere feedback specifici per ogni singolo servizio.

Attenzione va comunque portata alle modalità con le quali si mantengono i rapporti con i SerD durante il trattamento migliorando e incrementando la comunicazione.

Santa Severa, 5 gennaio 2025

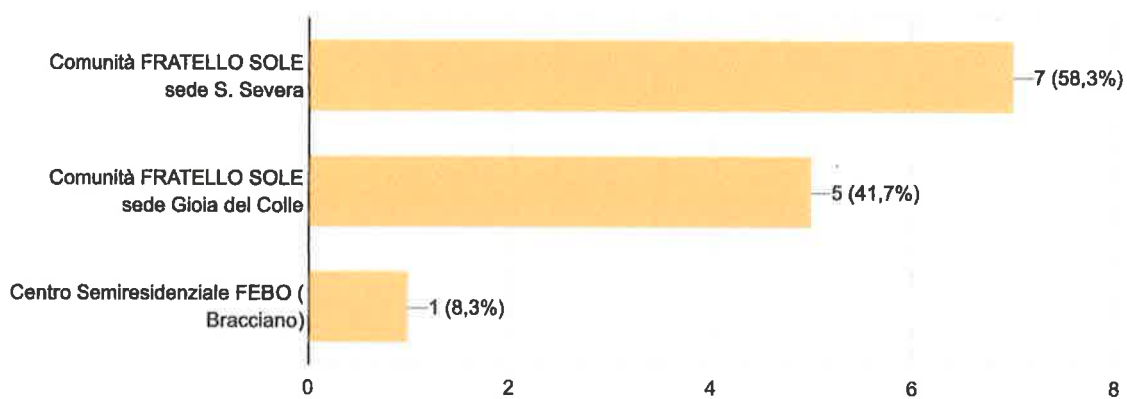
Indica presso quale servizio operi

10 risposte



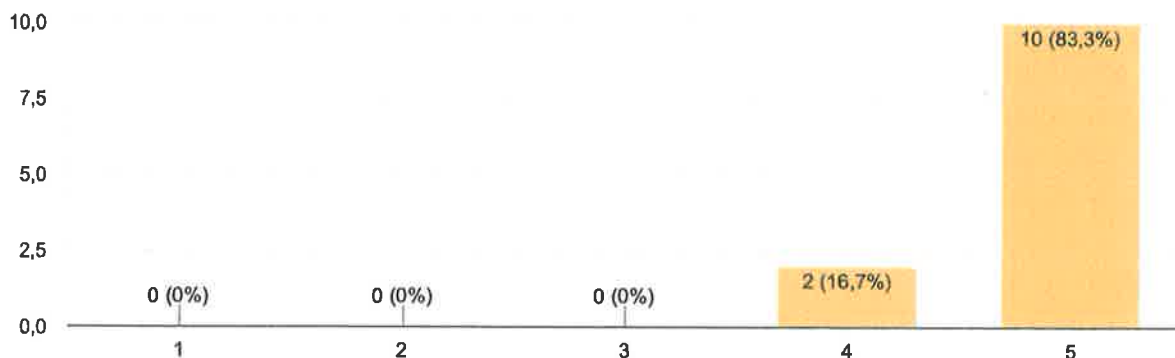
Indica con quali dei servizi offerti dalla COOPERATE ti sei trovato a collaborare nell'anno 2022

12 risposte



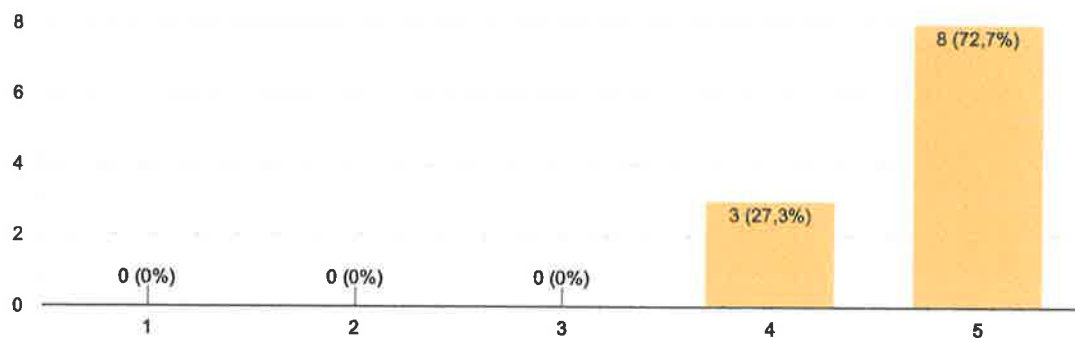
Ritiene soddisfacenti i tempi di risposta alle richieste di informazione riguardanti i servizi COOPERATE e l'offerta complessiva proposta dalla cooperativa

12 risposte



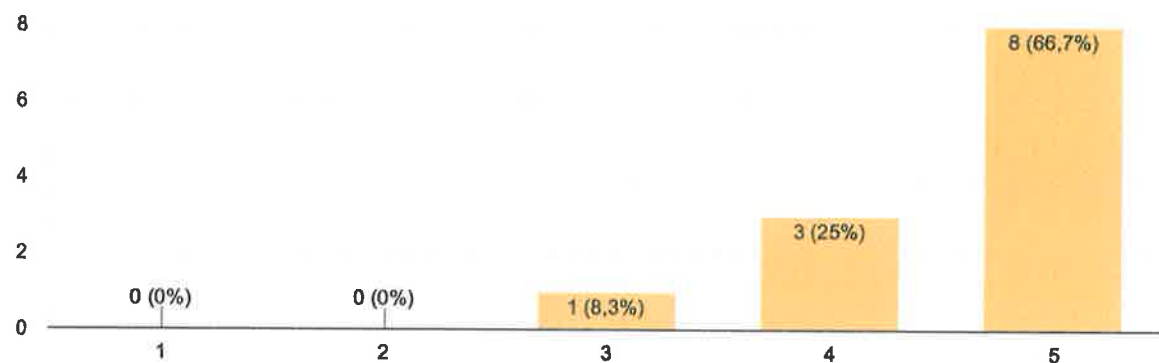
Ritiene soddisfacenti i tempi di risposta alle richieste di ACCOGLIENZA presso il servizio contattato (Comunità o Centro Diurno)

11 risposte



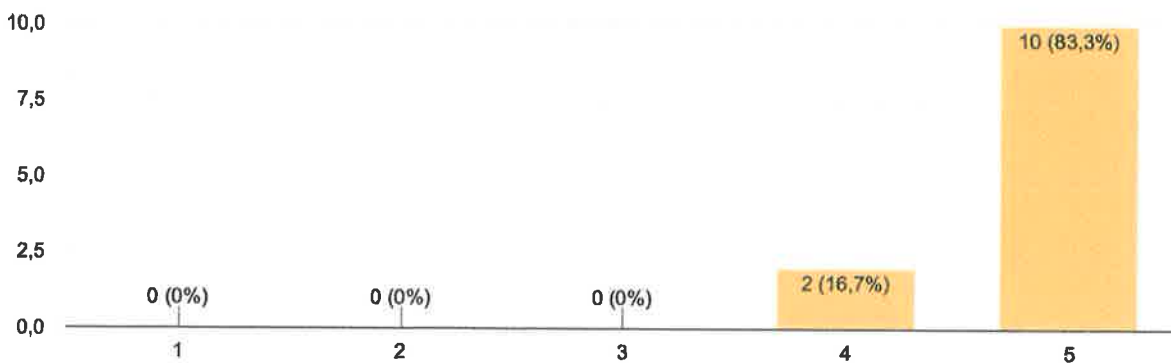
Ritiene soddisfacente lo scambio di informazione e aggiornamento riguardo ai casi presi in carico e in corso di trattamento

12 risposte



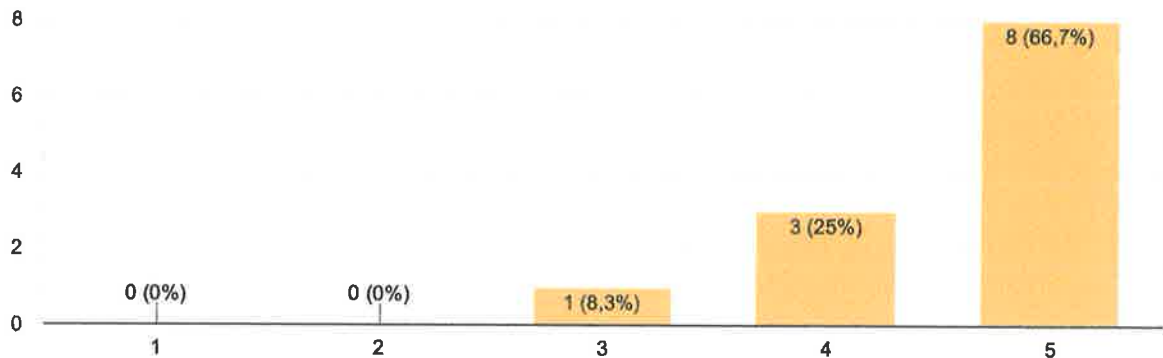
Ritiene appropriato il livello di competenza e multidisciplinarietà offerto dai nostri servizi in relazione al livello di complessità dell'utenza inviata

12 risposte



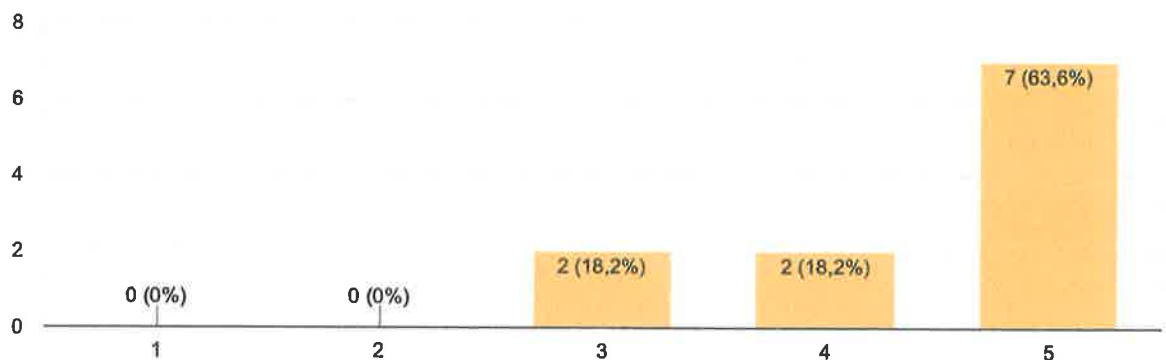
Ritiene soddisfacente lo scambio di informazione e aggiornamento riguardo ai casi presi in carico e in corso di trattamento

12 risposte



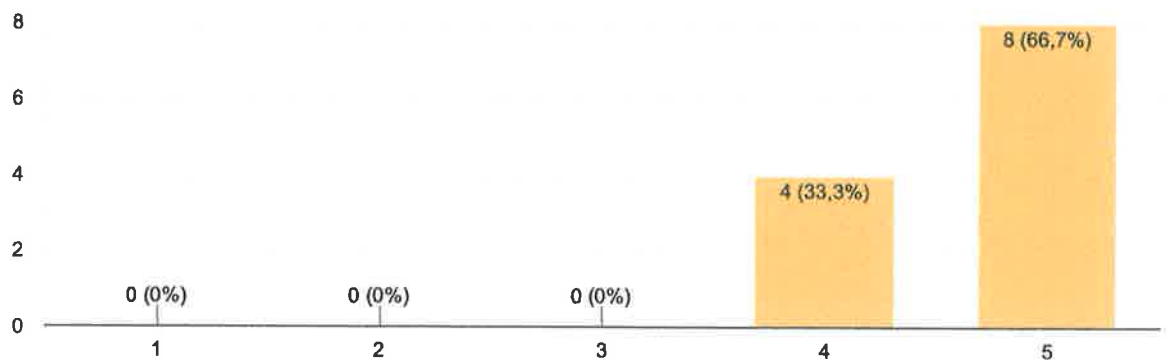
Ritiene soddisfacente la periodicità di aggiornamento riguardo all'andamento del percorso per i casi presi in carico

11 risposte



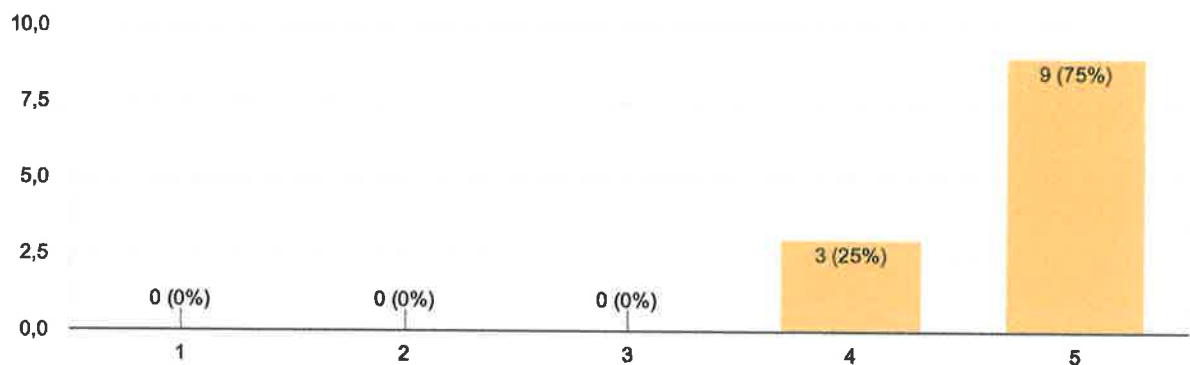
Ritiene soddisfacente il trattamento svolto presso il nostro servizio in base agli obiettivi concordati

12 risposte



Si ritiene soddisfatto in generale della collaborazione con la COOPERATE

12 risposte



Indicare di seguito brevemente eventuali suggerimenti per migliorare la nostra collaborazione

- Con la CT di Santa Severa mi sono trovata benissimo, il Dott. Turi è bravissimo. Le risposte non sono state tutte da 5 perché il punteggio viene abbassato dalla CT di Gioia del Colle, con cui non è sempre facile comunicare, non inviano spesso aggiornamenti, proprio ora ho scoperto che il mio utente è stato in verifica ma non mi è stato comunicato. Migliorare quindi la comunicazione con i servizi inviati.
- Il dottor Turi dovrebbe prodigarsi maggiormente delle necessità alimentari del collega visitatore, specie se viene dal Serd di Roma in via Appia Antica, offrendogli il pranzo
- Ampliare la comunità al modulo madre / bambino
- Miglioramento modalità collegamenti on line per colloqui e per il contratto terapeutico