

CUSTOMER SATISFACTION 2022

Questionario per la valutazione dei Servizi offerti da
AIAS ETS Milano nel 2022



Metodologia

Il metodo utilizzato per la raccolta dati è stato quello dell'indagine cartacea autocompilata.

I dati sono stati raccolti in forma completamente anonima.

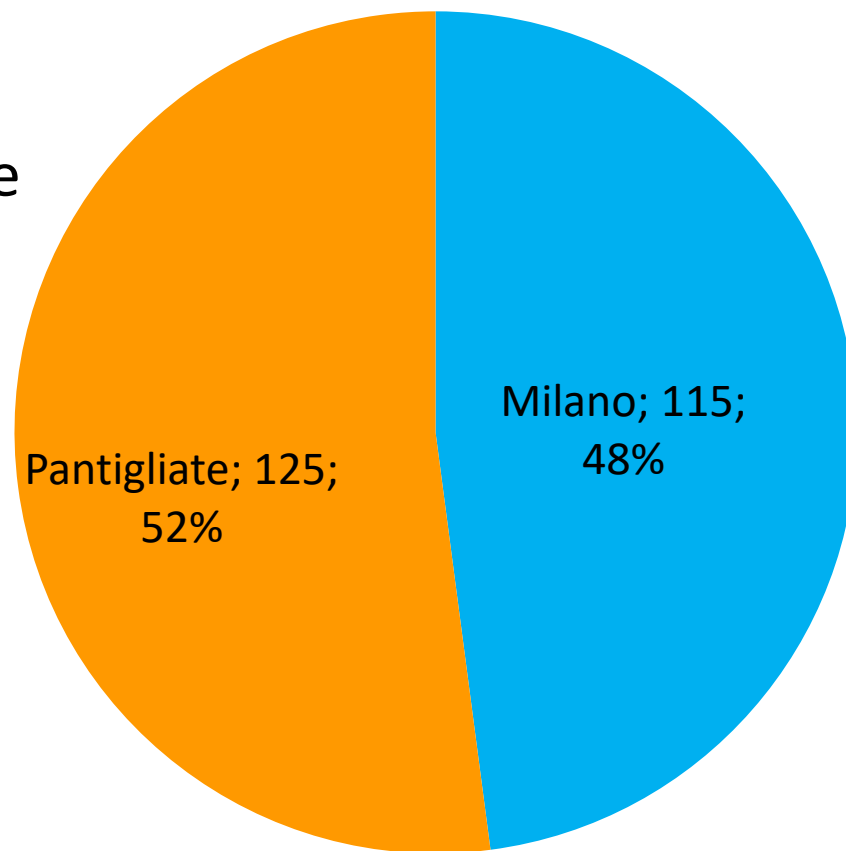
La rilevazione è stata effettuata tra il 15 febbraio e il 10 marzo 2021.

Sono stati distribuiti **303** questionari consegnati nelle 2 sedi di Milano e Pantigliate. Sono pervenuti **240** questionari compilati, pari **al 79,2%** di risposte. Il questionario comprendeva sia domande di valutazione con una scala a 5 posizioni, sia domande completamente aperte.

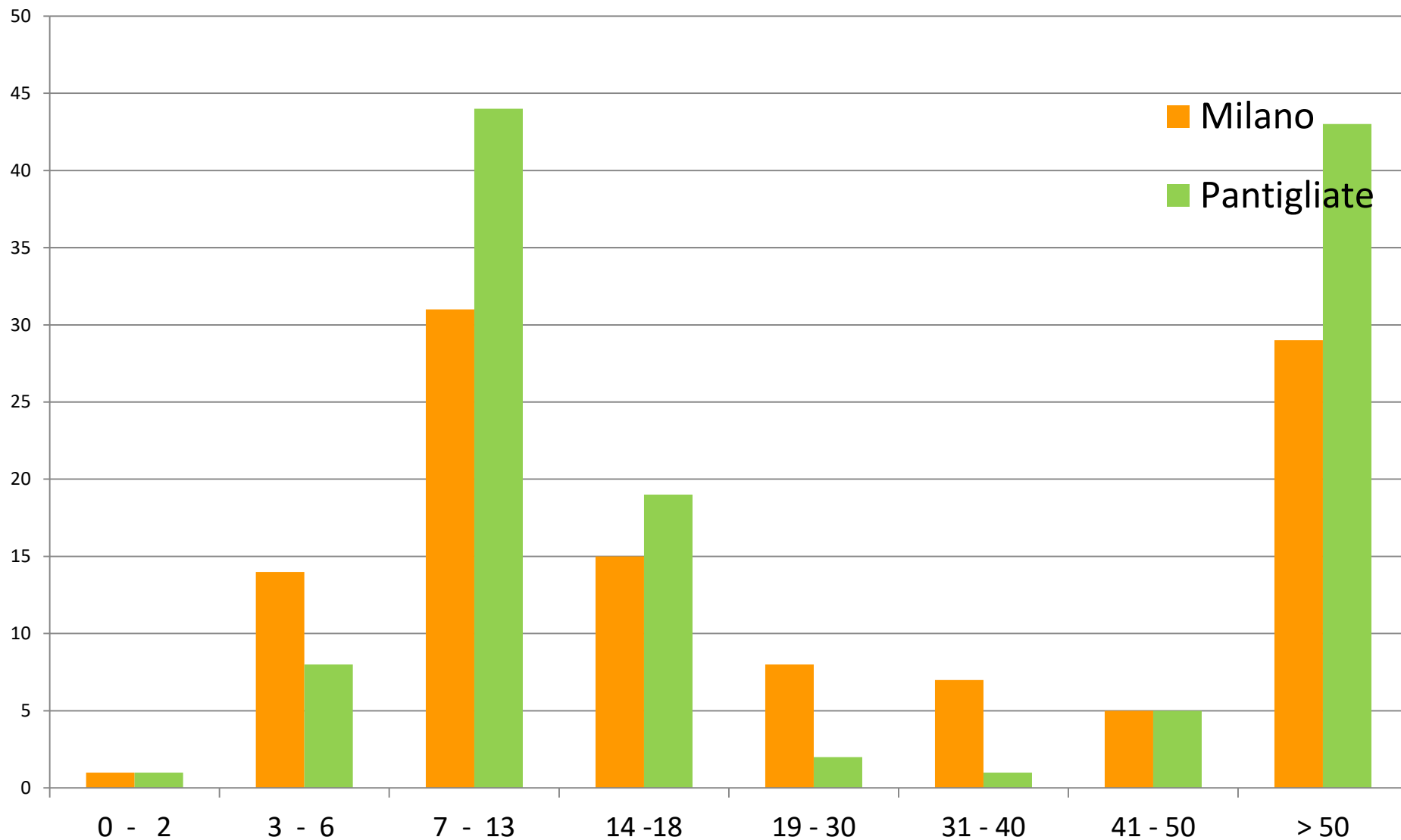
I dati sono stati elaborati con software specifico per il trattamento delle interviste. Le domande aperte sono state trattate e sintetizzate. Nell'analisi sono state considerate solo le risposte valide e i giudizi «4 e 5».

Sede AIAS di riferimento

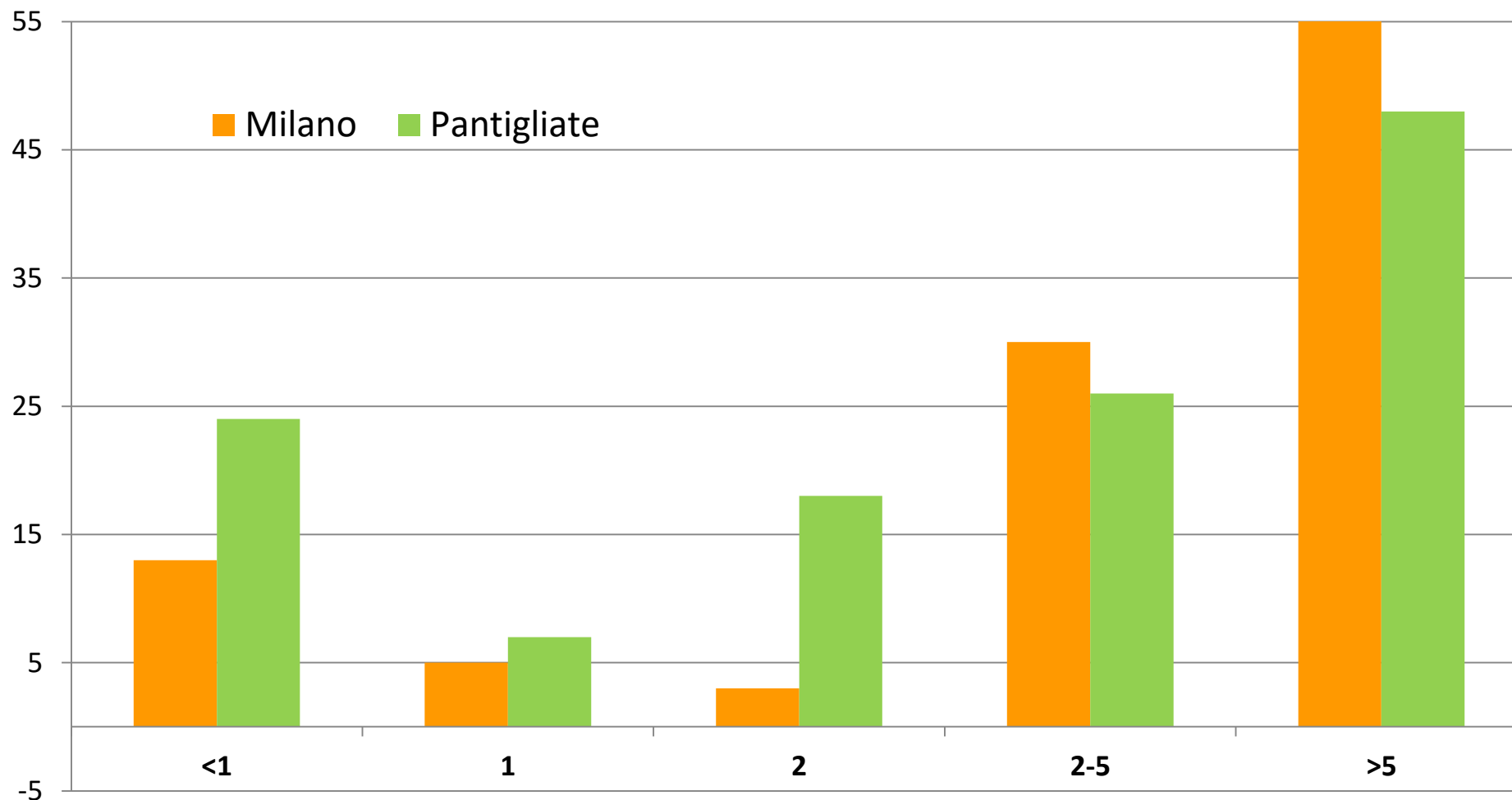
Totale risposte
240



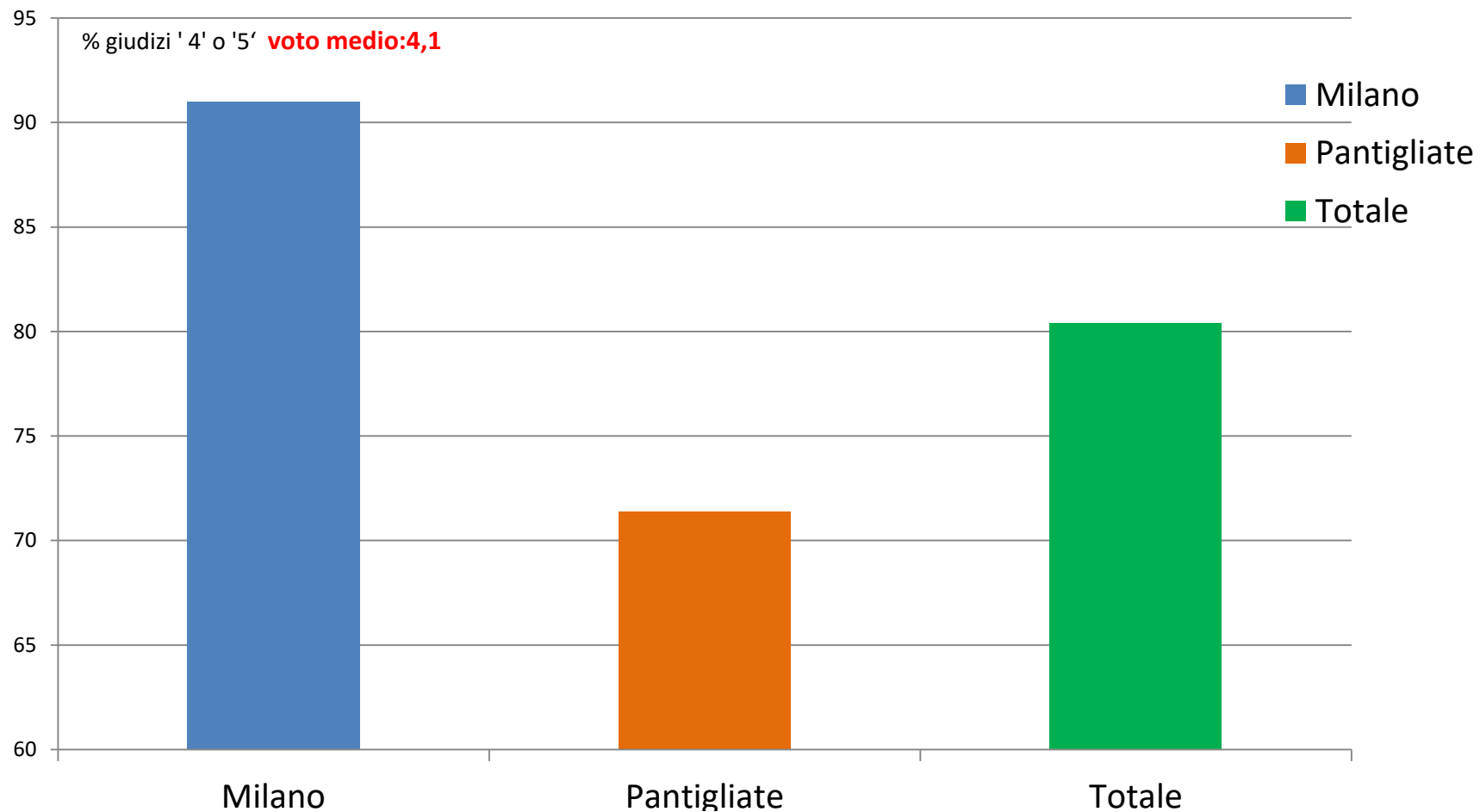
In quale fascia di età si trova l'Utente?



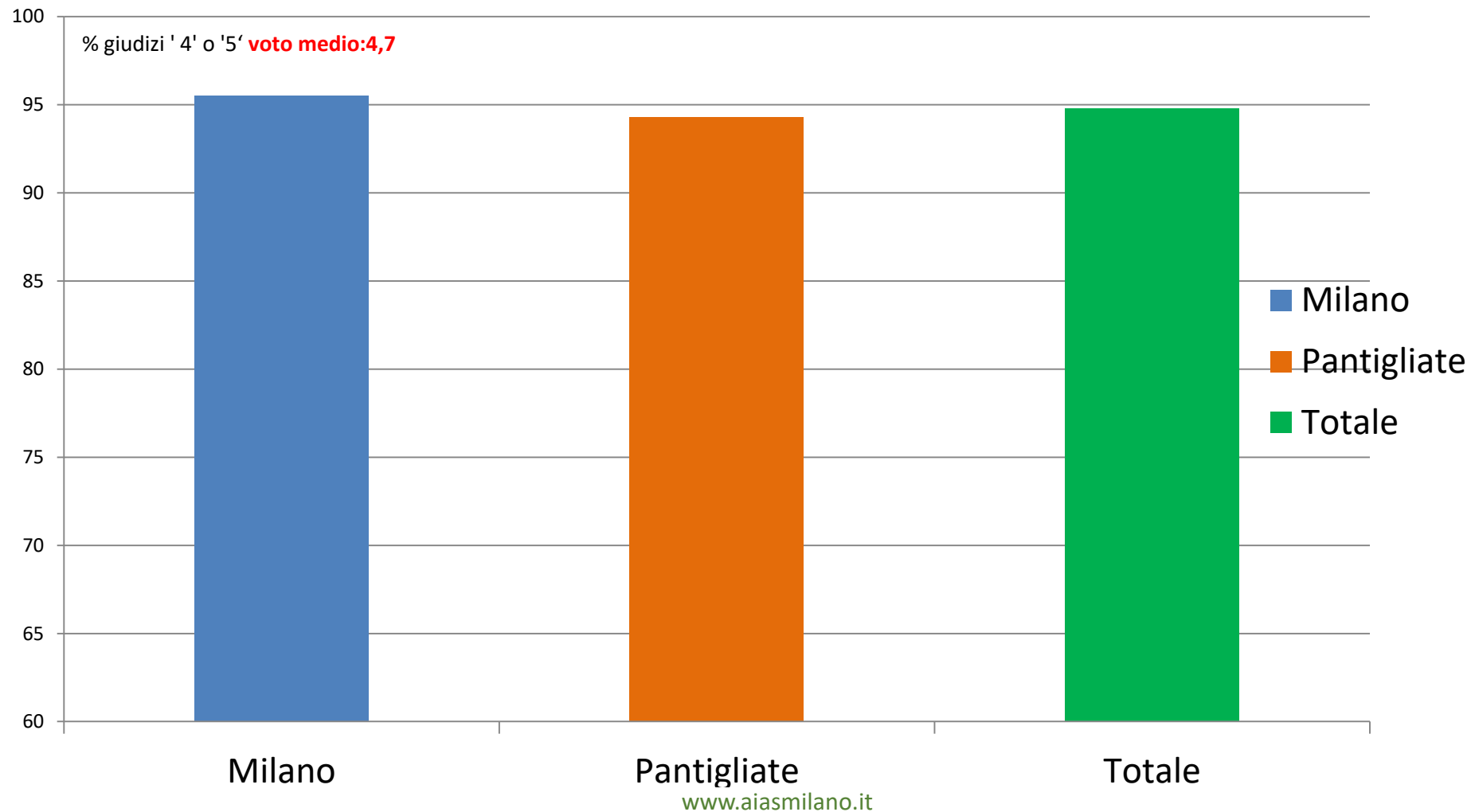
Da quanto tempo l'Utente utilizza i Servizi di AIAS di Milano Onlus?



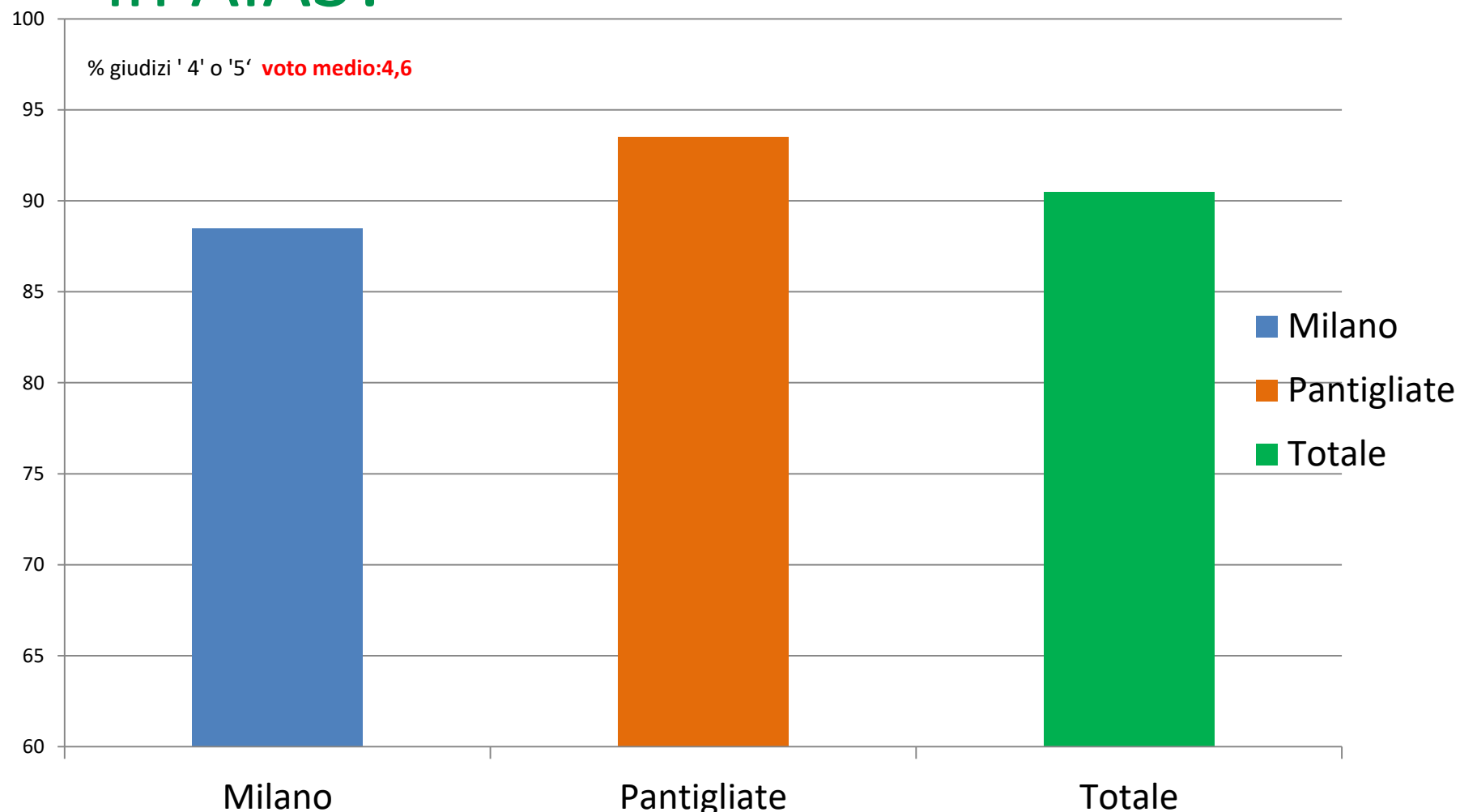
Come valuta l'adeguatezza dei tempi di attesa in AIAS?



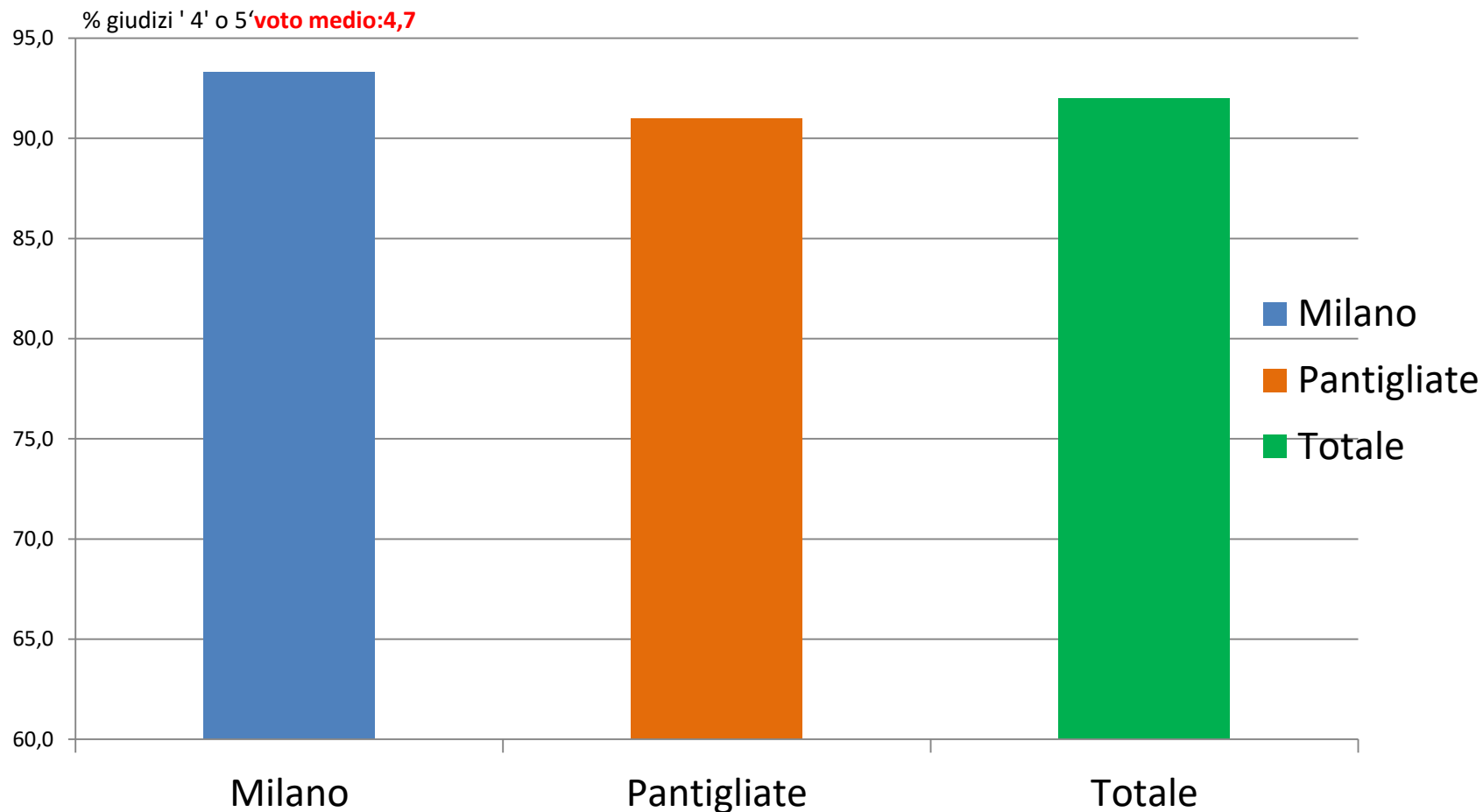
Come valuta la qualità dell'accoglienza in AIAS?



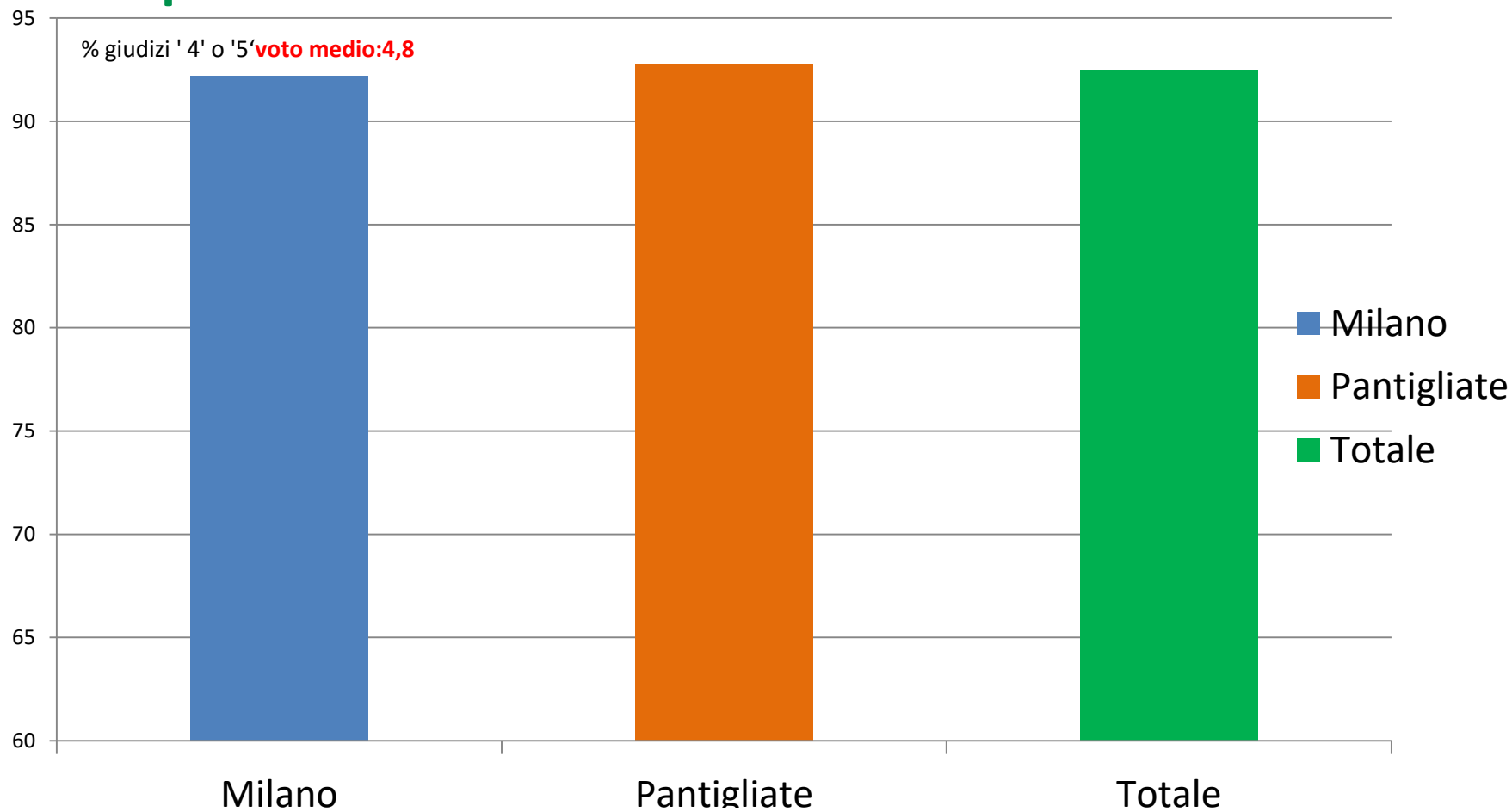
Come valuta la comunicazione con il medico in AIAS?



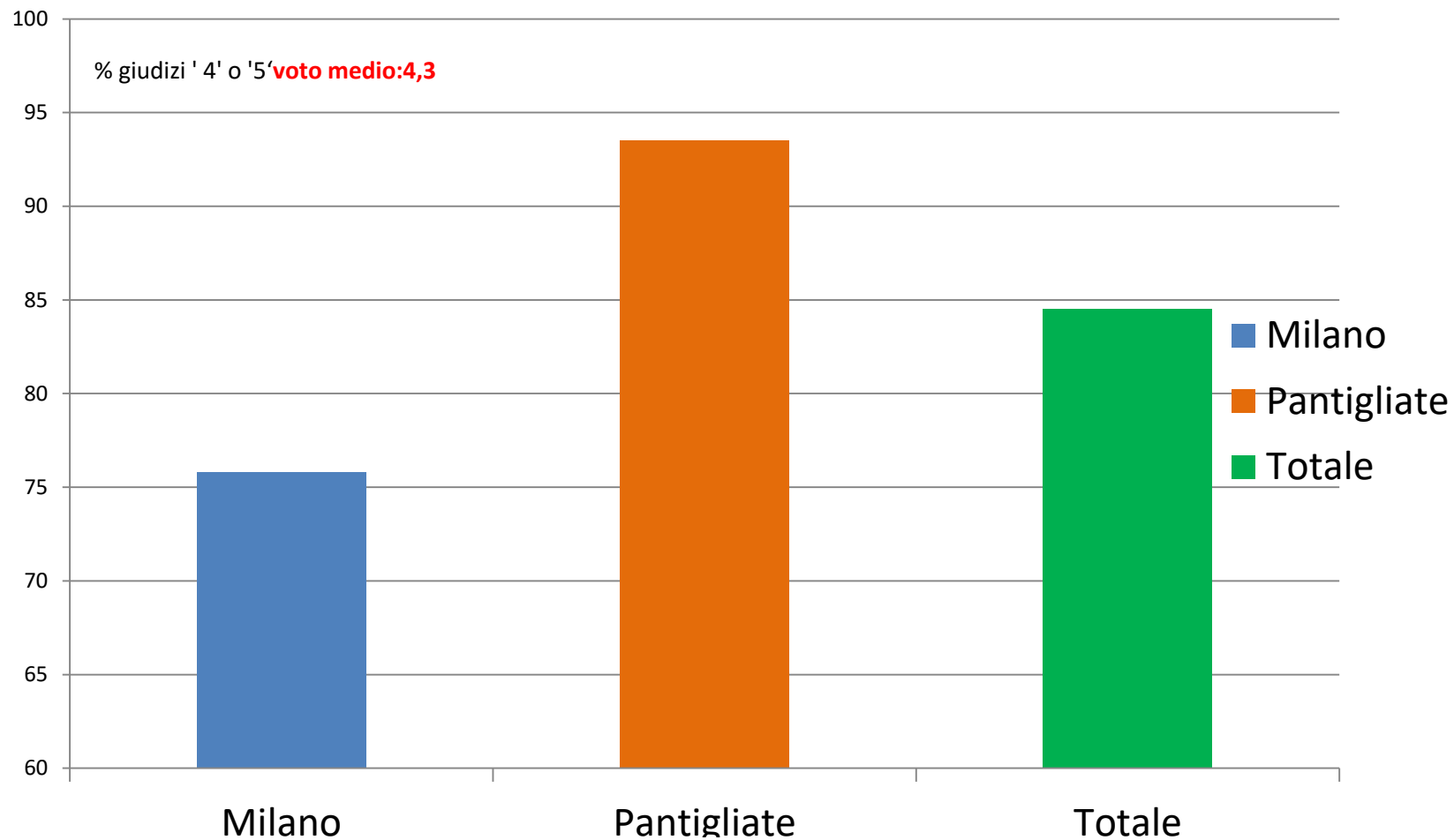
Come valuta la comunicazione con la segreteria medica in AIAS?



Come valuta la comunicazione con gli operatori in AIAS?



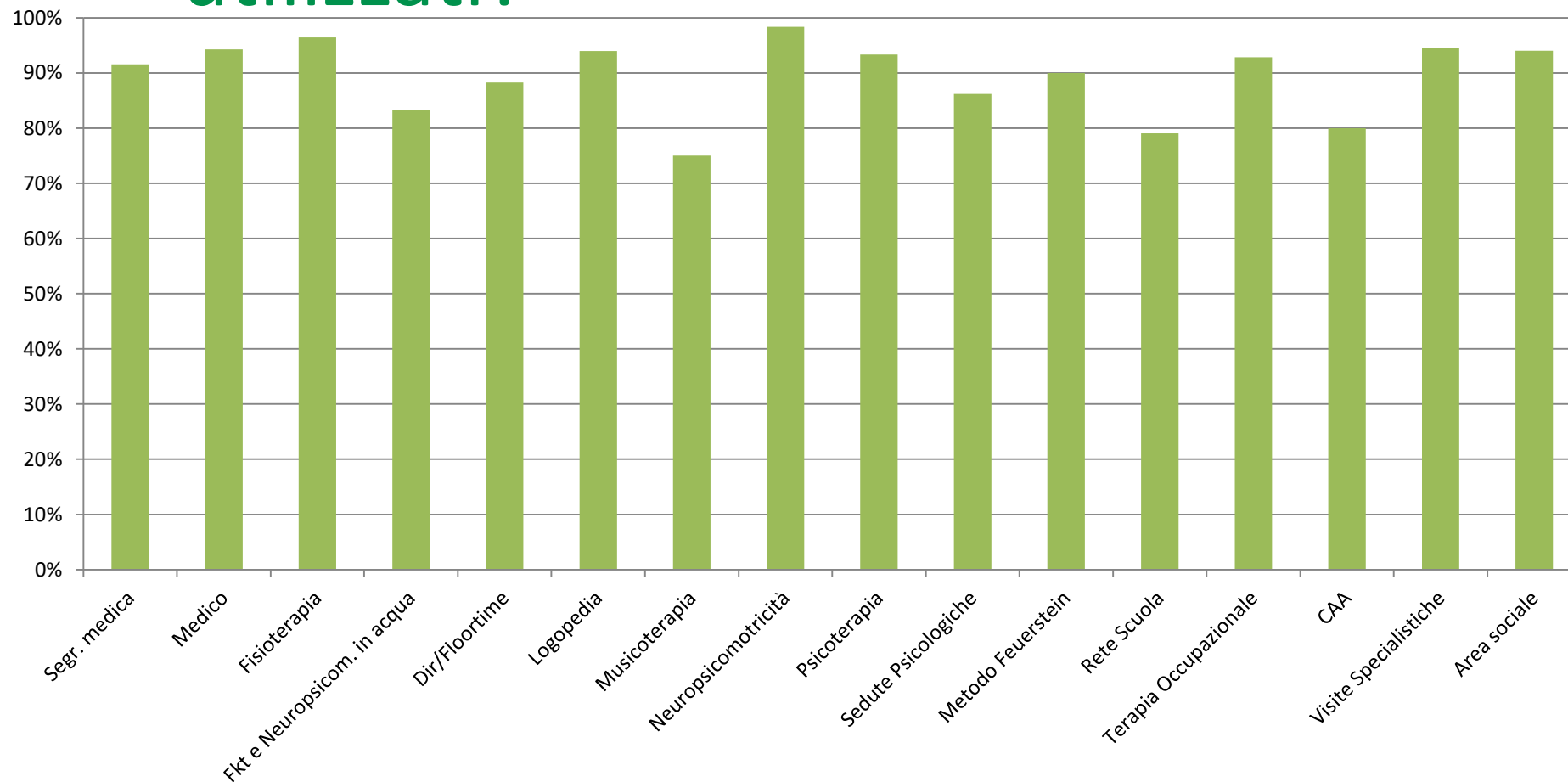
Come valuta il coinvolgimento o informazione nelle attività associative in AIAS?



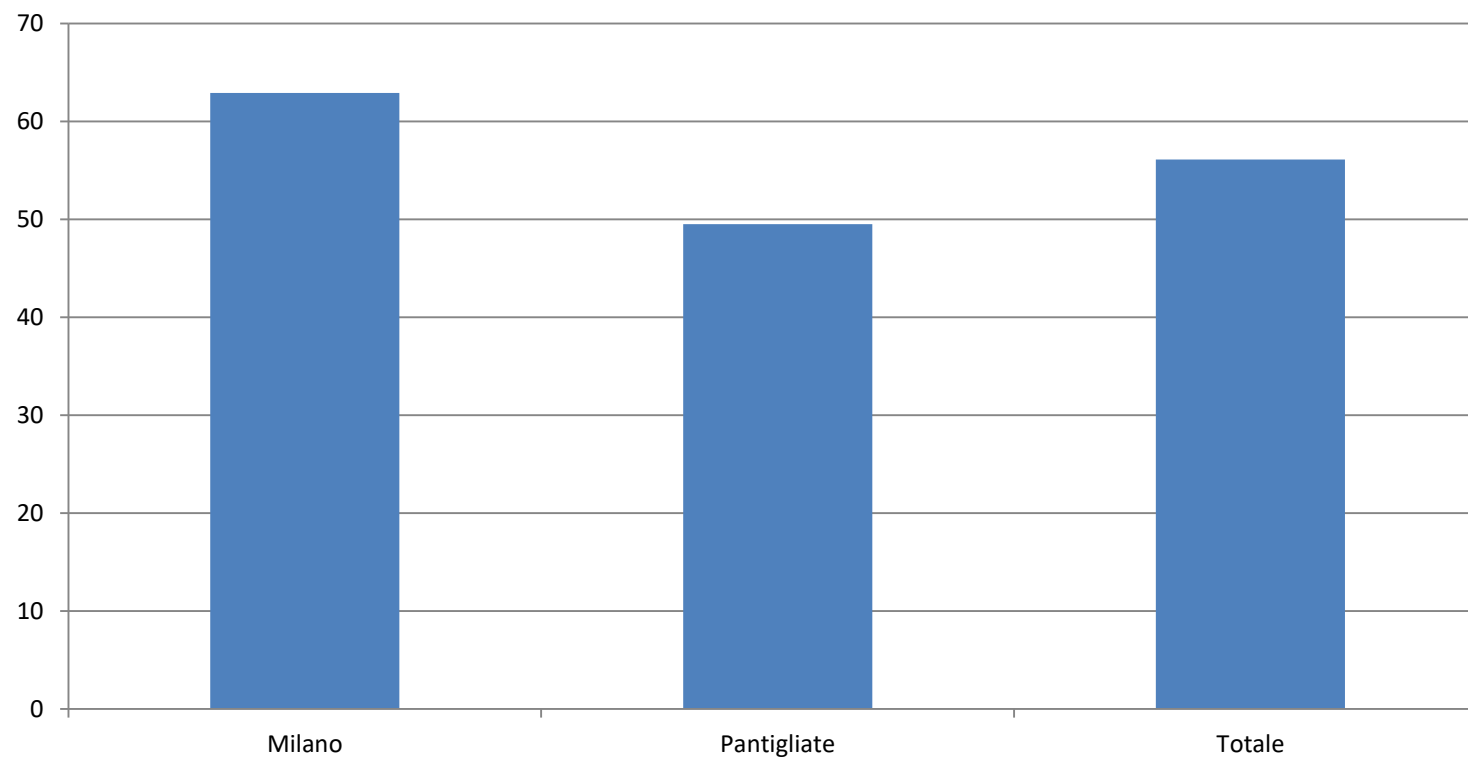
Aspetti da migliorare nella qualità della presa in carico da parte di AIAS

- Tempi lunghi d'attesa per la presa in carico
- Migliorare la comunicazione tra famiglia e medici/terapisti

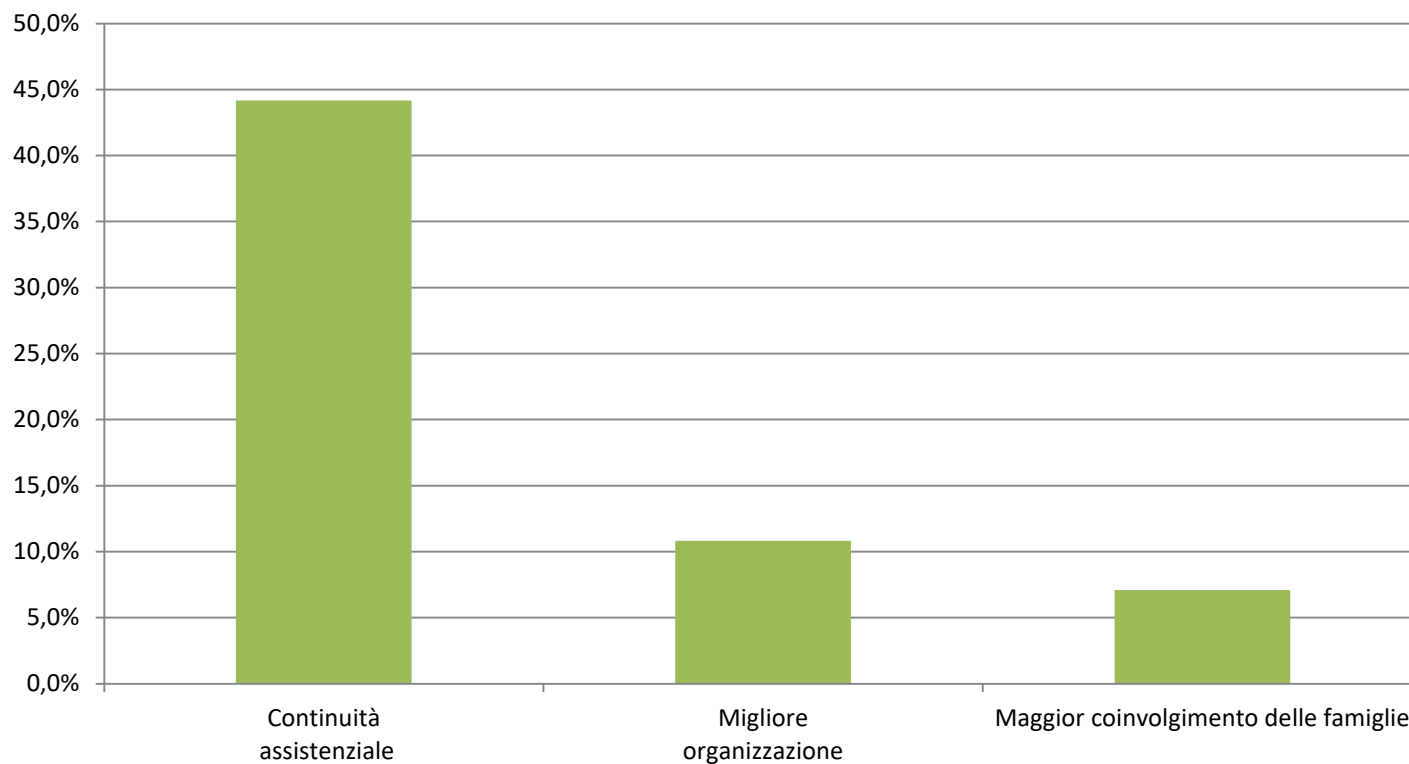
Qual è il livello di soddisfazione dei servizi utilizzati?



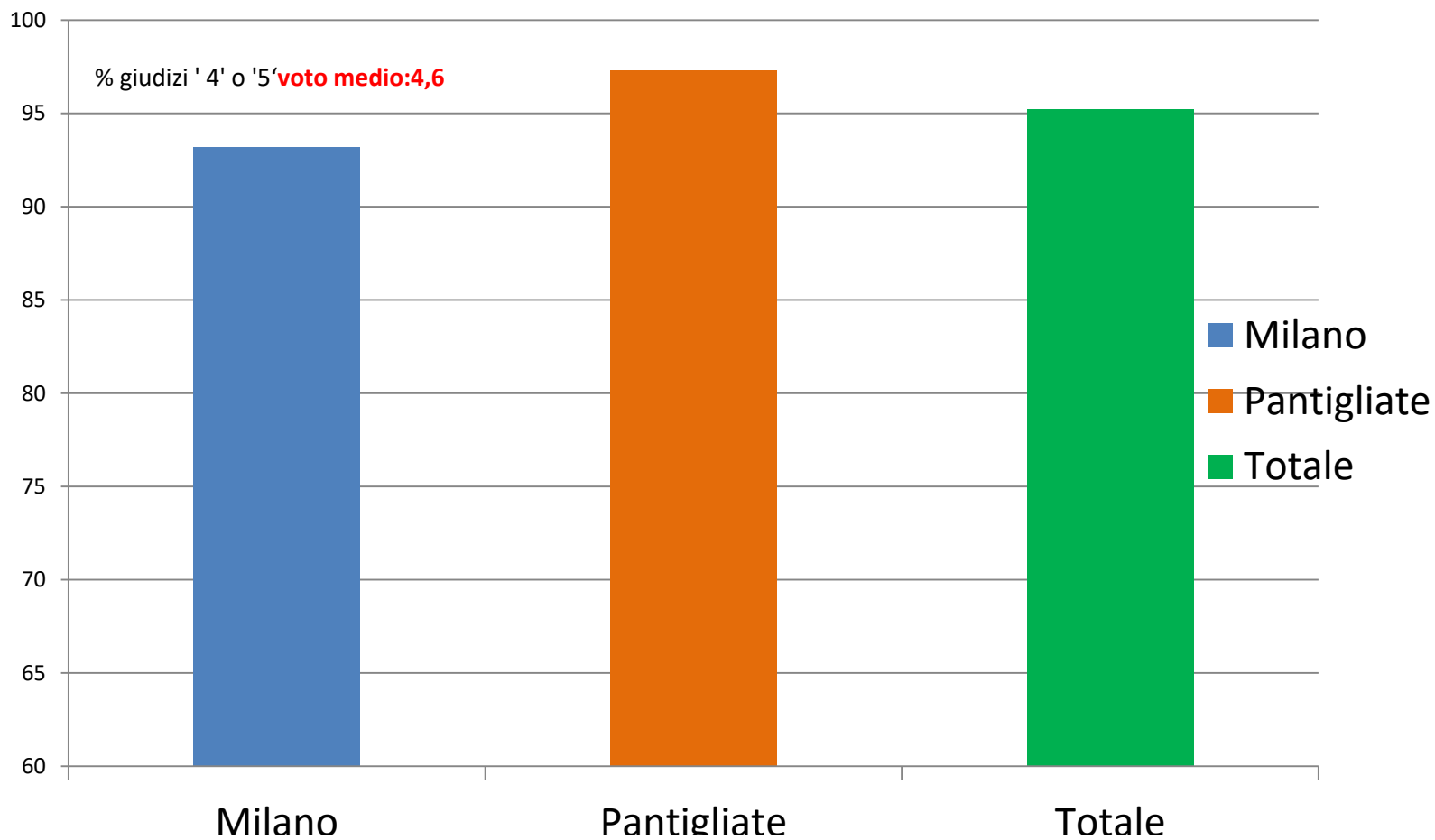
Nel 2022 ha aderito alla TAD?



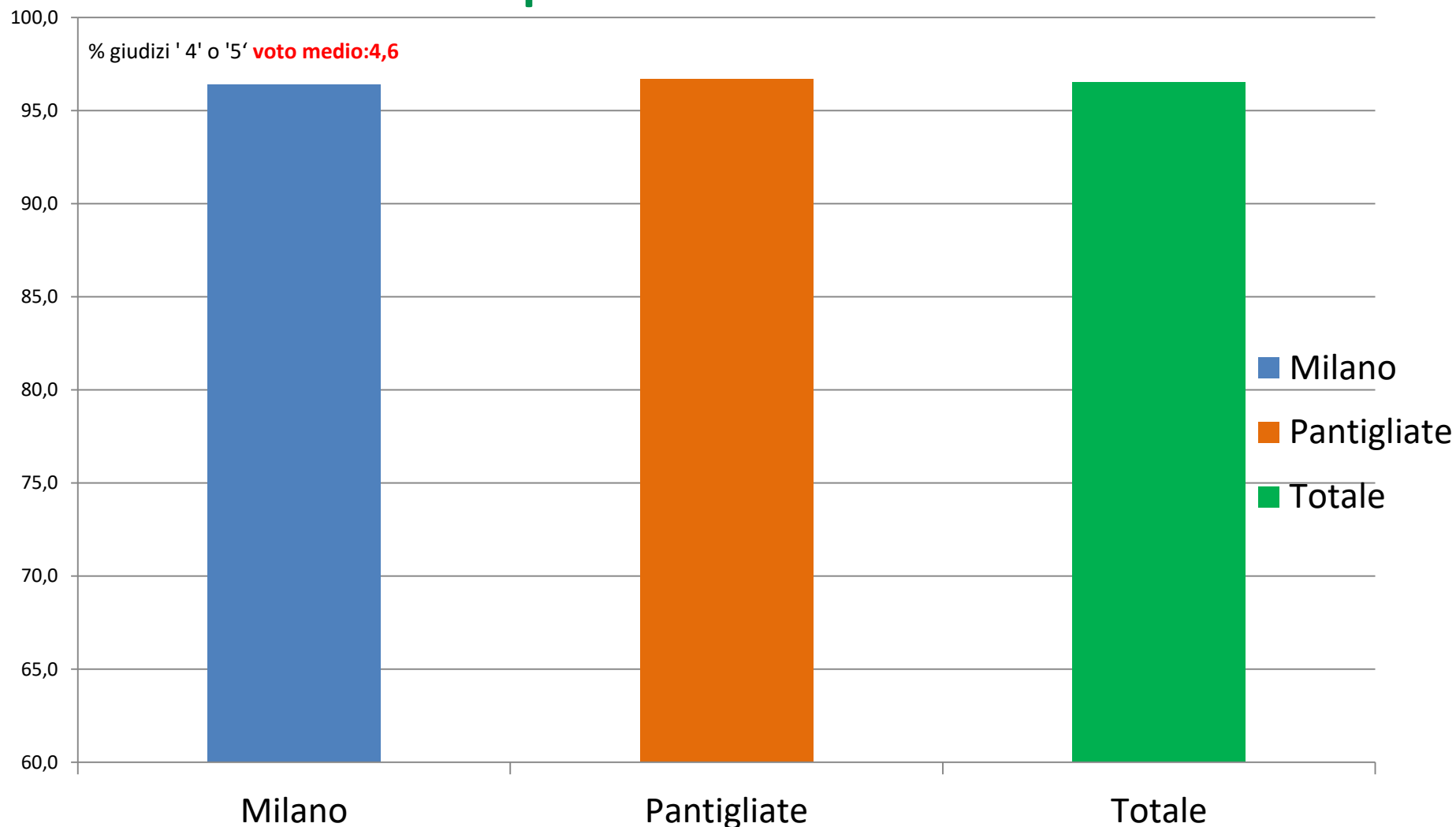
Quali sono stati gli effetti della TAD?



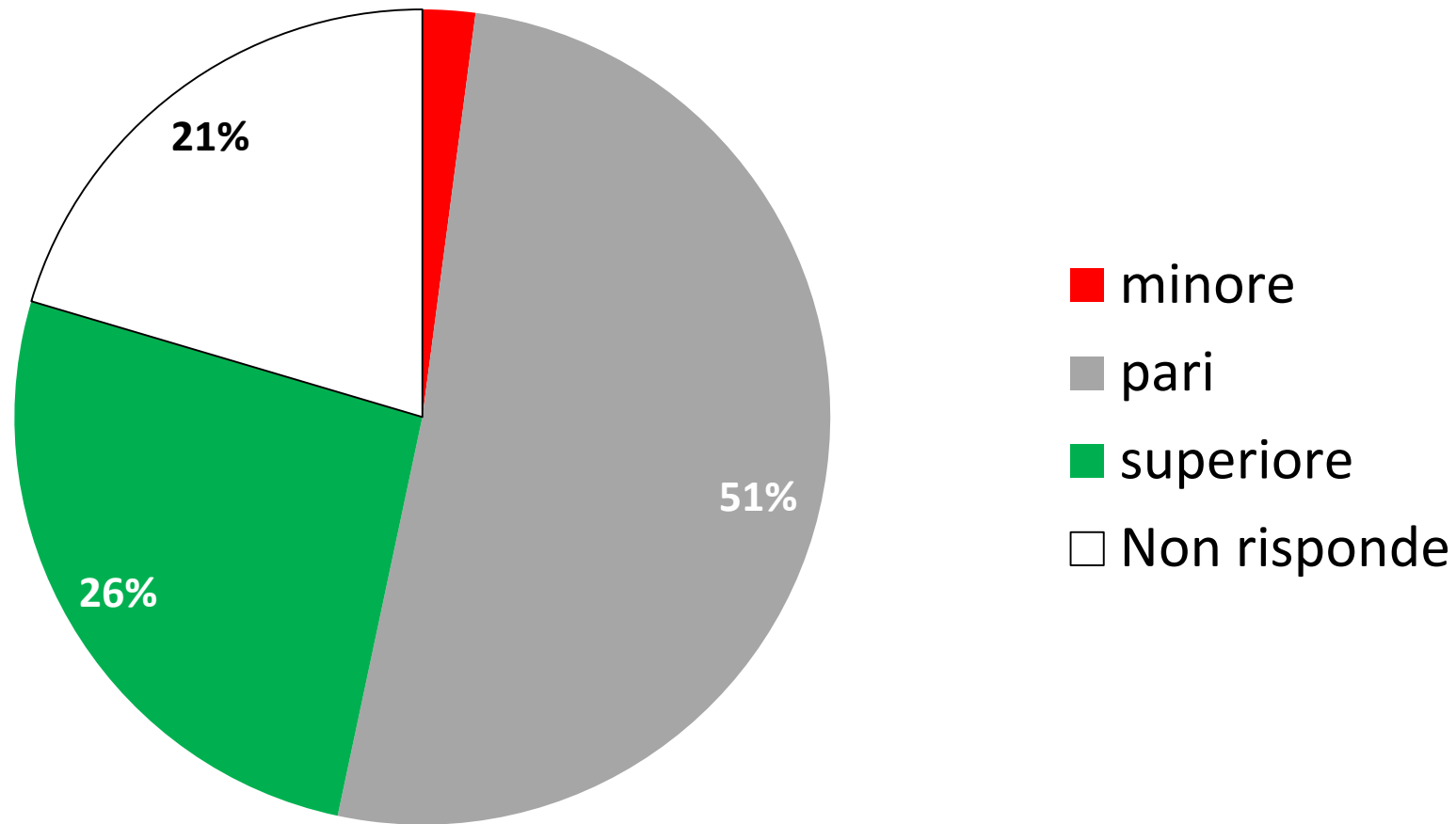
Come valuta l'offerta di AIAS durante l'emergenza COVID19?



Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto per i servizi ricevuti?



Qual è la sua soddisfazione rispetto al passato?



Suggerimenti per migliorare AIAS

- proposte per il tempo libero
- rispettare orari terapie
- orari più flessibili
- Spazi più adeguati/sala d'attesa

Punti di ECCELLENZA di AIAS

- La professionalità/la competenza
- L'accoglienza, la gentilezza, il rapporto con il personale
- la disponibilità, l'ascolto, il supporto
- la comunicazione con il personale/con il medico
- il personale:la segreteria/il fisiatra/i terapeuti/i fisioterapisti
- l'efficacia delle terapie/i miglioramenti dovuti alle terapie
- la globalità della presa in carico
- i servizi offerti
- la continuità del servizio
- l'organizzazione
- tutto/sono contento è tutto perfetto

Punti di CRITICITA' di AIAS

- Tempi d'attesa per presa in carico
- Più coinvolgimento delle famiglie / più comunicazione
- Rinnovare attrezzature
- Spazi piccoli
- Orari scomodi

Vuole proporci un servizio/progetto, non presente oggi in AIAS, di cui sente il bisogno?

- Musicoterapia anche a Pantigliate
- Attrezzature motorie: tapirulan, cyclette, tappeto elastico..
- Servizio trasporto
- Attività per tempo libero (laboratori, campi estivi...)
- Per therapy / convenzioni per pet therapy
- Sostegno ai genitori anche dando informazioni su aspetti legali/sociali

CONSIDERAZIONI FINALI

Hanno risposto al questionario per il 57% genitori di utenti minori e per il 43% adulti.

Per il 68% i rispondenti frequentano il centro da più di 5 anni.

Gli aspetti particolarmente apprezzati (con voti 4 e 5) sono :

- . Gli operatori (97%) e in particolare Fisioterapia (96%); Logopedia(94%); TNPEE (97%); Psicoterapia (93%); Terapia occupazionale (93%)
- . Il servizio offerto dall'area sociale (93%)
- . L'accoglienza (il 95%)
- . La segreteria medica (93%)
- . La comunicazione col medico (92%)
- . Il medico specialista (94%)

In generale gli utilizzatori dei vari servizi risultano soddisfatti/molto soddisfatti.

La soddisfazione complessiva raccoglie il 97% di giudizi positivi.