

**ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI
DI RIABILITAZIONE IN REGIME
AMBULATORIALE E DIURNO
DEL 2018
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, maggio 2019

Ufficio del Personale

A cura del Direttore del Personale



INTRODUZIONE

La *customer satisfaction* rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e più in generale della qualità dei servizi. In questa ottica si inserisce la rilevazione della soddisfazione degli Utenti e/o dei Familiari relativamente ai vari servizi offerti dall'istituto e nella fattispecie degli Utenti che accedono al Servizio di Riabilitazione in Regime ambulatoriale e diurno.

In particolare il questionario indaga il grado di soddisfazione relativamente a: accesso, ospitalità e comfort; qualità dei servizi di cura e di assistenza; competenza e la professionalità degli operatori.

Il questionario viene distribuito a tutti gli utenti al termine del trattamento, con invito a restituirlo, utilizzando le apposite urne.

ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati ha previsto la codifica, l'inserimento dei dati e l'elaborazione statistica delle variabili indagate. I risultati si riferiscono ad un'analisi statistica descrittiva di frequenze assolute (N) e percentuali (%) delle variabili indagate.

Per rendere più chiara possibile la presentazione dei dati, sono rappresentate solo le frequenze valide, cioè quelle in cui sono stati esclusi i *missing* (domande senza risposta). Pertanto i risultati si riferiscono all'effettivo campione dei rispondenti alle relative domande (si veda il totale delle risposte rappresentato in ciascuna tabella).

RISULTATI SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE DIURNA

I questionari ritornati, utili per l'analisi, sono stati complessivamente 105, con una percentuale di ritorno pari al 65% circa del totale degli utenti, pari a 161 (il 2% circa rispetto agli accessi al servizio ambulatoriale e diurno). Va considerato che il numero degli accessi non corrisponde a quello degli Utenti, nel senso che alcuni di loro hanno usufruito di più trattamenti fisioterapici durante il 2018.

I risultati dell'analisi mostrano una netta prevalenza di Utenti di sesso femminile (61,9%), con un'età media di 72 anni (l'88,6% è attualmente in pensione); poco più di un terzo ha un'istruzione superiore (diploma o laurea). Gli Utenti hanno usufruito principalmente dei servizi di fisioterapia ambulatoriale, e in particolare delle riabilitazione neuromotoria, del servizio di idrokinesiterapia e nel 38,7% dei casi di terapie combinate. I tempi di attesa dalla prenotazione all'effettuazione del trattamento sono stati giudicati positivamente (ottimi dal 58,8% e buoni dal 35,3%).

Complessivamente la valutazione **del comfort e della qualità dei servizi** è risultata molto positiva. Nello specifico si osserva che la maggior parte degli Utenti ha espresso complessivamente un giudizio buono o ottimo ad esempio per la facilità di accesso al servizio (95%), per l'organizzazione (95%) e per l'igiene e pulizia dei locali (92,3%) (si veda la tab. n. 1).



Tab. n. 1 Valutazione del comfort e della qualità dei servizi

	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Servizio di prenotazione telefonica o allo sportello	1	1	1	1,0	2	2	2	2	36	35,3	60	58,8	102
Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento			2	2	6	6	16	16	42	42	34	34	100
Facilità di accesso al servizio	1	1			1	1	3	3	36	35,6	60	59,4	101
Organizzazione del servizio							5	5	37	37	58	58	100
Igiene e pulizia degli ambienti							8	7,7	26	25	70	67,3	104
Adeguatezza e comfort dei locali (sala d'attesa, spogliatoi etc.)			1	1			5	5	48	48	46	46	100
Il rispetto della riservatezza personale			1	1			3	3	28	28	68	68	100
Tranquillità e comfort personale					1	1	3	3	29	29	67	67	100
Servizi vari (distributori bevande, telefono etc.)	19	22,6					7	8,3	29	34,5	29	34,5	84
Attività riabilitativa	2	2			1	1	2	2	28	28	67	67	100
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo	3	3,4			1	1	6	6,8	29	33	49	55,7	88
Qualità e adeguatezza del vitto (solo per diurno)	8	33,3							6	25	10	41,7	81
Orario dei pasti (solo per diurno)	8	34,8							6	26,1	9	39,1	82
Attività di assistenza (solo per diurno)	6	27,3							7	31,8	9	40,9	83



La professionalità degli operatori, in termini di competenza, attenzione alla persona e capacità relazionali, è ritenuta dalla maggioranza degli Utenti molto soddisfacente, con un giudizio buono o ottimo nella maggior parte dei casi (si veda tab. n. 2).

Tab. 2 Valutazione della professionalità degli operatori

	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Responsabile del servizio	2	2	2	2			2	2	19	19,2	74	74,7	99
Medici	1	1					1	1	18	18,6	77	79,4	97
Fisioterapisti	2	2					2	2	16	16	80	80	100
Impiegati amministrativi	4	4,2			2	2,1	1	1,1	22	23,2	66	69,5	95
Assistente piscina	7	12,5	3	5,4			3	5,4	16	28,6	27	48,2	56
Operatori socio sanitari (solo per diurno)	7	24,1							6	20,7	16	55,2	29
Infermieri (solo per diurno)	7	25							4	14,3	17	60,7	28

CONCLUSIONI

I risultati sono molto positivi e, laddove sono stati espressi valori negativi quali “scarso” o “insufficiente” la percentuale rimane ampiamente sotto il 10%. Ciò nonostante i servizi vengono costantemente monitorati in un’ottica di continuo miglioramento, al fine di offrire agli Ospiti un’assistenza sempre più mirata al loro benessere.

(Si tenga, inoltre, conto che i questionari di gradimento vengono consegnati agli utenti del servizio di riabilitazione, e quindi restituiti dagli stessi, durante tutto l’anno, a differenza di quelli che vengono distribuiti e raccolti in RSA e RSD nei soli mesi di novembre e dicembre. Pertanto le azioni di miglioramento intraprese potrebbero non essere state valutate adeguatamente dalla totalità dei rispondenti.)

Il presente report è affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni ai pazienti/ familiari e dei collaboratori, presso l’ambulatorio di fisioterapia. Inoltre è disponibile sul sito www.donorione-mi.it e nella sezione intranet.