

**ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI
DI RIABILITAZIONE IN REGIME
AMBULATORIALE E DIURNO
DEL 2019
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, febbraio 2020

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 72 su 430 distribuiti (16,7%). 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 2019.

I risultati dell'analisi mostrano una netta prevalenza di Utenti di sesso femminile (72,9%), con un'età media di 72 anni (il 73,9% è attualmente in pensione); poco più della metà ha un'istruzione superiore (diploma o laurea). Gli Utenti hanno usufruito principalmente dei servizi di fisioterapia ambulatoriale, e in particolare della riabilitazione neuromotoria, del servizio di idrokinesiterapia e nel 42,7% dei casi di terapie combinate. I tempi di attesa dalla prenotazione all'effettuazione del trattamento sono stati giudicati positivamente (ottimi dal 22,9% e buoni dal 45,7%).

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 (92,7%), per l'organizzazione (84,1%) e per l'igiene e pulizia dei locali (84,1%) (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	1,4			1	1,4	3	4,3	29	41,4	36	51,4	70
Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento	2	2,9	1	1,4	4	5,7	15	21,4	32	45,7	16	22,9	70
Facilità di accesso al servizio	2	2,9					3	4,4	24	35,3	39	57,4	68
Organizzazione del servizio	2	2,9	1	1,4	2	2,9	6	8,7	24	34,8	34	49,3	69
Igiene e pulizia degli ambienti	2	2,9	3	4,3			6	8,6	22	31,4	37	52,9	70
Adeguatezza e comfort dei locali (sala d'attesa, spogliatoi etc.)	2	2,8	2	2,8	1	1,4	6	8,3	36	50	25	34,7	72
Il rispetto della riservatezza personale	2	2,8					6	8,5	26	36,6	37	52,1	71
Tranquillità e comfort personale	2	2,8	1	1,4	1	1,4	4	5,6	25	35,2	38	53,5	71
Servizi vari (distributori bevande, telefono etc.)	7	12,1					6	10,3	24	41,4	21	36,2	58
Attività riabilitativa	2	2,8			1	1,4	2	2,8	13	18,3	53	74,6	71
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo	4	6	1	1,5	1	1,5	3	4,5	22	32,8	36	53,7	67
Qualità e adeguatezza del vitto (solo per diurno)	5	41,7							1	8,3	6	50	12
Orario dei pasti (solo per diurno)	5	41,7							1	8,3	6	50	12
Attività di assistenza (solo per diurno)	5	38,5							2	15,4	6	46,2	13



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			1	1,5	2	3,1	4	6,2	10	15,4	48	73,8	65
Medici							2	3,1	10	15,6	51	79,7	63
Fisioterapisti	3	4,4			1	1,5	3	4,4	12	17,6	49	72,1	68
Impiegati amministrativi	2	3,1	1	1,5	1	1,5	5	7,7	16	24,6	40	61,5	65
Assistente piscina	1	2,3	4	9,1	1	2,3	5	11,4	10	22,7	23	52,3	44
Operatori socio sanitari (solo per diurno)	5	33,3							2	13,3	8	53,3	15
Infermieri (solo per diurno)	4	26,7							3	20	8	53,3	15

CONCLUSIONI

I risultati sono molto positivi e, laddove sono stati espressi valori negativi quali “scarso” o “insufficiente” la percentuale rimane 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.donorionemilano.it e nella sezione intranet.