

**ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI
DI RIABILITAZIONE IN REGIME
AMBULATORIALE E DIURNO
DEL 2021
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, 29/04/2022

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.

Nel 2021 l'ambulatorio fisioterapico e la piscina hanno ripreso l'erogazione dei servizi a pieno regime, dopo la chiusura di diversi mesi avvenuta nel 2020, conseguente alle misure di prevenzione e contenimento Covid 19 messe in atto dall'Istituto.

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 74 su 437 distribuiti (16,9%). *(Va considerato che il numero degli accessi non corrisponde a quello degli Utenti, nel senso che alcuni di loro solitamente usufruiscono di più trattamenti fisioterapici durante l'anno).*

I risultati dell'analisi mostrano una netta prevalenza di Utenti di sesso femminile (71,6 %), con un'età media di 72 anni (l'82,2% è attualmente in pensione); il 54,2% dei rispondenti 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 36,2% dei casi di terapie combinate.

I tempi di attesa dalla prenotazione all'effettuazione del trattamento sono stati giudicati positivamente.

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 (98,6%), per l'organizzazione (98,6%) e per l'igiene e la pulizia dei locali (95,9%) (si veda la tabella n. 1).

Tabella 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					2	2,9	17	24,3	50	71,4	70
Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento					1	1,5	4	5,9	21	30,9	42	61,8	68
Facilità di accesso al servizio							1	1,4	21	30	48	68,6	70
Organizzazione del servizio							1	1,4	10	13,9	61	84,7	72
Igiene e pulizia degli ambienti							3	4,1	13	17,8	57	78,1	73
Adeguatezza e comfort dei locali (sala d'attesa, spogliatoi etc.)							3	4,1	28	38,4	42	57,5	73
Il rispetto della riservatezza personale							1	1,4	10	13,7	62	84,9	73
Tranquillità e comfort personale							1	1,4	15	20,8	56	77,8	72
Servizi vari (distributori, etc.)	22	40	3	5,5			4	7,3	9	16,4	17	30,9	55
Attività riabilitativa	1	1,5					2	2,9	11	16,2	54	79,4	68
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo							2	3,2	17	27	44	69,8	63
Qualità e adeguatezza del vitto (solo per diurno)	9	56,3							1	6,3	6	37,5	16
Orario dei pasti (solo per diurno)	8	57,1							1	7,1	5	35,7	14
Attività di assistenza (solo per diurno)	7	46,7					1	6,7			7	46,7	15



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 la tabella n. 2).

Tabella nr 2 Valutazione della professionalità degli operatori

	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Responsabile del servizio									8	11,8	60	88,2	68
Medici	1	1,4							5	7,1	64	91,4	70
Fisioterapisti							1	1,4	9	12,7	61	85,9	71
Impiegati amministrativi	2	3,3					1	1,6	10	16,4	48	78,7	61
Assistente piscina	6	11,5	1	1,9			1	1,9	5	9,6	39	75	52
Operatori socio sanitari (diurno)	5	31,3							1	6,3	10	62,5	16
Infermieri (solo per diurno)	4	25							1	6,3	11	68,8	16

4

CONCLUSIONI

I risultati emersi dai pochi questionari ritornati, sono comunque molto positivi e, laddove sono stati espressi valori negativi quali “scarso” o “insufficiente” la percentuale rimane nettamente inferiore al 15%. 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.

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.