

**ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI
DI RIABILITAZIONE IN REGIME
AMBULATORIALE E DIURNO
DEL 2020
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, aprile 2021

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 2020 a causa delle misure di prevenzione e contenimento Covid 19, messe in atto dall'Istituto, l'ambulatorio fisioterapico e la piscina sono stati chiusi per diversi mesi, di conseguenza sono stati pochi i questionari distribuiti e ancora meno quelli riconsegnati, tanto da ritenere i dati non rilevanti.

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 10 su 102 distribuiti (0,98%). (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 (60 %), con un'età media di 78 anni (il 60% è attualmente in pensione); il 90% 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 20% 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 (90%), per l'organizzazione (100%) e per l'igiene e la pulizia dei locali (100%) (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	10	5	50	4	40	10
Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento			1	11,1			2	22,2	3	33,3	3	33,3	9
Facilità di accesso al servizio							1	10	5	50	4	40	10
Organizzazione del servizio									3	30	7	70	10
Igiene e pulizia degli ambienti									3	30	7	70	10
Adeguatezza e comfort dei locali (sala d'attesa, spogliatoi etc.)									3	30	7	70	10
Il rispetto della riservatezza personale									3	30	7	70	10
Tranquillità e comfort personale									4	40	6	60	10
Servizi vari (distributori, etc.)							1	14,3	3	42,9	3	42,9	7
Attività riabilitativa									2	20	8	80	10
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo									1	11,1	8	88,9	9
Qualità e adeguatezza del vitto (solo per diurno)	1	50									1	50	2
Orario dei pasti (solo per diurno)	1	50									1	50	2
Attività di assistenza (solo per diurno)	1	50									1	50	2



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									2	20	8	80	10
Medici							1	10	1	10	8	80	10
Fisioterapisti									2	22,2	7	77,8	9
Impiegati amministrativi							1	11,1	1	11,1	7	77,8	9
Assistente piscina									1	14,3	6	85,7	7
Operatori socio sanitari (<i>diurno</i>)	1	50									1	50	2
Infermieri (<i>solo per diurno</i>)	1	50									1	50	2

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.