

**ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI
DI RIABILITAZIONE IN REGIME
AMBULATORIALE E DIURNO
del 2023
e
PIANO MIGLIORAMENTO 2024
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, 30 aprile 2024

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 169 su 350 distribuiti (48,2%). *(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 oppure non seguono un trattamento specifico dopo la visita fisiatrica).*

I risultati dell'analisi mostrano una netta prevalenza di Utenti di sesso femminile (73,3%), con un'età media di 72 anni (l'86,2% è attualmente in pensione) e il 45,9% dei rispondenti ha un'istruzione superiore (diploma o laurea). Gli Utenti hanno usufruito principalmente del servizio di idrokinesiterapia (32,9%) e dei servizi di fisioterapia ambulatoriale (21%), in particolare della riabilitazione neuromotoria, e nel 44,9% 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 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, per l'organizzazione e per l'igiene e la pulizia dei locali (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	0,6					4	2,5	41	25,6	114	71,3	160
Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento			1	0,6	2	1,3	11	6,9	47	29,4	99	61,9	160
Facilità di accesso al servizio									44	28	113	72	157
Organizzazione del servizio	1	0,6							22	13,8	136	85,5	159
Igiene e pulizia degli ambienti			2	1,2	2	1,2	5	3	52	31,3	105	63,3	166
Adeguatezza e comfort dei locali			2	1,2			2	1,2	60	36,8	99	60,7	163
Il rispetto della riservatezza personale							3	1,9	35	21,6	124	76,5	162
Tranquillità e comfort personale							4	2,5	31	19,1	127	78,4	162
Servizi vari (distributori, etc.)	25	17,9	2	1,4			12	8,6	46	32,9	55	39,3	140
Attività riabilitativa	3	2							15	9,9	134	88,2	152
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo	5	3,3					1	0,7	26	17	121	79,1	153
Qualità e adeguatezza del vitto (solo per diurno)	10	22,7					1	2,3	3	6,8	30	68,2	44
Orario dei pasti (solo per diurno)	11	26,2							4	9,5	27	64,3	42
Attività di assistenza (solo per diurno)	7	15,9							1	2,3	36	81,8	44



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	1	0,6							19	11,8	141	87,6	161
Medici	3	1,8			1	0,6			12	7,4	147	90,2	163
Fisioterapisti	1	0,6							7	4,3	156	95,1	164
Impiegati amministrativi	5	3,1							13	8,1	142	88,8	160
Assistente piscina	7	5,4					1	0,8	15	11,5	107	82,3	130
Operatori socio sanitari (diurno)	6	7,5							2	2,5	72	90	80
Infermieri (solo per diurno)	5	6,8							3	4,1	65	89	73

4

CONCLUSIONI

I risultati emersi dai pochi questionari ritornati, sono 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.

In assenza di criticità rilevate, quale azione di miglioramento abbiamo previsto l’aggiornamento del questionario di gradimento, sia per migliorarne l’aspetto grafico sia per esporre i quesiti in forma più chiara.