

2018



QUESTIONARIO AZIENDALE DI GRADIMENTO

CENTRO DI RIABILITAZIONE "VACLAV VOJTA"

INDICE:

IL QUESTIONARIO - DESCRIZIONE	2
ANALISI DEI DATI 1 – INFORMAZIONI GENERALI	3
ANALISI DEI DATI 2 – QUALITA' PERCEPITA	8
• ACCESSIBILITA'	8
• TEMPI DI ATTESA	10
• COMFORT	12
• RELAZIONE	14
• QUALITA' DELL'ASSISTENZA	15
ANALISI DEI DATI 3 – SODDISFAZIONE GENERALE	18

QUESTIONARIO AZIENDALE DI GRADIMENTO

FT. Francesca Santambrogio

Il questionario.

Il totale dei questionari aziendali di gradimento presi in visione è di **145 schede**. Da questi ne sono stati scartati:

- 7 che non sono stati compilati;
- 9 a cui mancava il foglio delle informazioni generali
- 1 che risultava compilato in maniera completamente errata
- 3 che appartengono ad una tipologia di questionario diverso da quello preso in esame.

Sono stati quindi **presi in esame un totale di 125 questionari** che risultavano compilati in maniera adeguata.

DESCRIZIONE.

Il questionario è composto da un **foglio iniziale di presentazione** del questionario e di informazione sulle modalità di riconsegna dello stesso. Si possono inoltre identificare **tre sezioni distinte**: una **sezione di informazioni generali** (dati anagrafici, unità operativa di appartenenza, criterio di scelta del centro e modalità di prenotazione); una **sezione che indaga** in maniera più puntuale, attraverso questionari a risposta multipla, gli aspetti riguardanti **l’accessibilità, i tempi d’attesa, il comfort, la relazione con il personale e la qualità dell’assistenza**. A seguire, una **terza sezione che indaga la soddisfazione generale** dell’utente del centro, in questa sezione si chiede al paziente cosa secondo lui/lei andrebbe migliorato e cosa ha apprezzato.

Infine vi è un **riquadro dove i pazienti possono scrivere eventuali osservazioni/suggerimenti** in merito al servizio ricevuto.

PUNTI DI FORZA.

Il questionario appare subito molto completo e puntuale nell’indagine di tutti gli aspetti riguardanti la qualità percepita dagli utenti del Centro Vojta, durante tutte le fasi del percorso riabilitativo fatto all’interno della struttura che vanno dalla prenotazione, all’accesso ai trattamenti fino alla dimissione.

PUNTI CRITICI.

Il questionario presenta come punti critici:

- Una impostazione grafica non sempre chiara,
- La presenza di errori di impaginazione,
- La lunghezza del questionario, se consideriamo il contesto in cui verrà compilato (sala d'attesa) o il timing di compilazione (prima o dopo il trattamento).

ANALISI DEI DATI 1.

INFORMAZIONI GENERALI.

	COMP. PZ	COMP. GEN	SESSO M	SESSO F	NAZ. IT	NAZ. ST	RESID. ASL RM2	RESID. ALTRA ASL	FUORI REG.
POSITIVI	50	51	69	53	103	4	47	47	0
NEGATIVI	24		3		18		31		
TOTALI	125		125		125		125		
% POSITIVI	40	40,8	55,2	42,4	82,4	3,2	37,6	37,6	0
% NEGATIVI	19,2		2,4		14,4		24,8		

Nella sezione sulle informazioni generali, alla domanda se il **compilatore è il paziente stesso o un parente**, genitore o altro vi è una equivalenza nelle percentuali:

- il 40% degli utenti ha compilato il questionario di persona;
- il 40,8% degli utenti hanno compilato il questionario in qualità di genitore, parente o altro di un utente del centro
- il 19,2% degli utenti non ha risposto alla domanda.

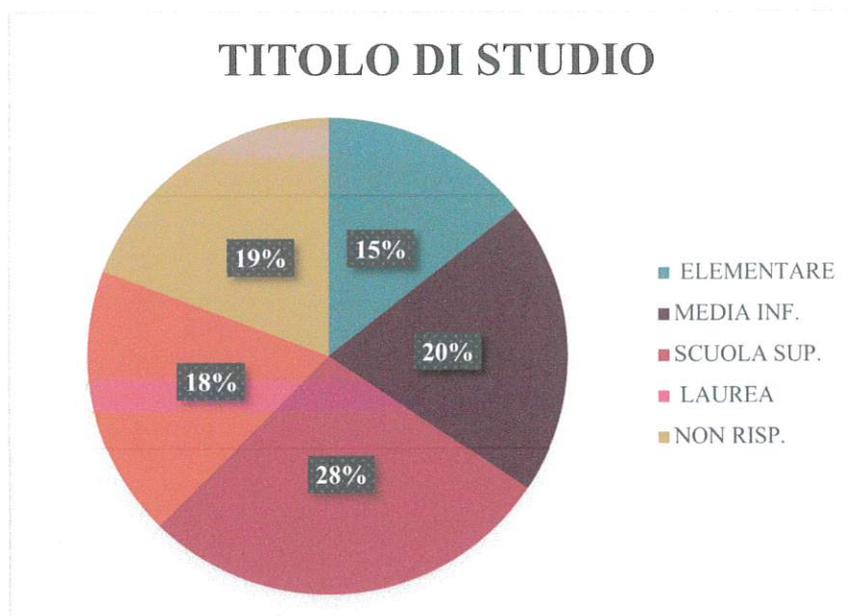
Per quanto riguarda il **sex** risulta che:

- 55,2% degli utenti che hanno compilato il questionario sono di sesso maschile
- 42,4% degli utenti che hanno compilato il questionario sono di sesso femminile
- 2,4% non ha risposto alla domanda.

La **nazionalità** degli utenti vede una prevalenza di utenti Italiani 82,4%, solo il 3,2% appartiene ad altra nazionalità, mentre non hanno risposto a questa domanda il 14,4% degli utenti.

Per quanto riguarda il dato sulla **ASL di appartenenza** degli utenti, c'è una esatta equivalenza tra utenti provenienti dal territorio della ASL RM2 (37,6%), e utenti provenienti dal territorio di altre ASL (37,6%). Non compaiono utenti fuori regione, tuttavia mancano i dati del 24,8% dei questionari presi in esame.

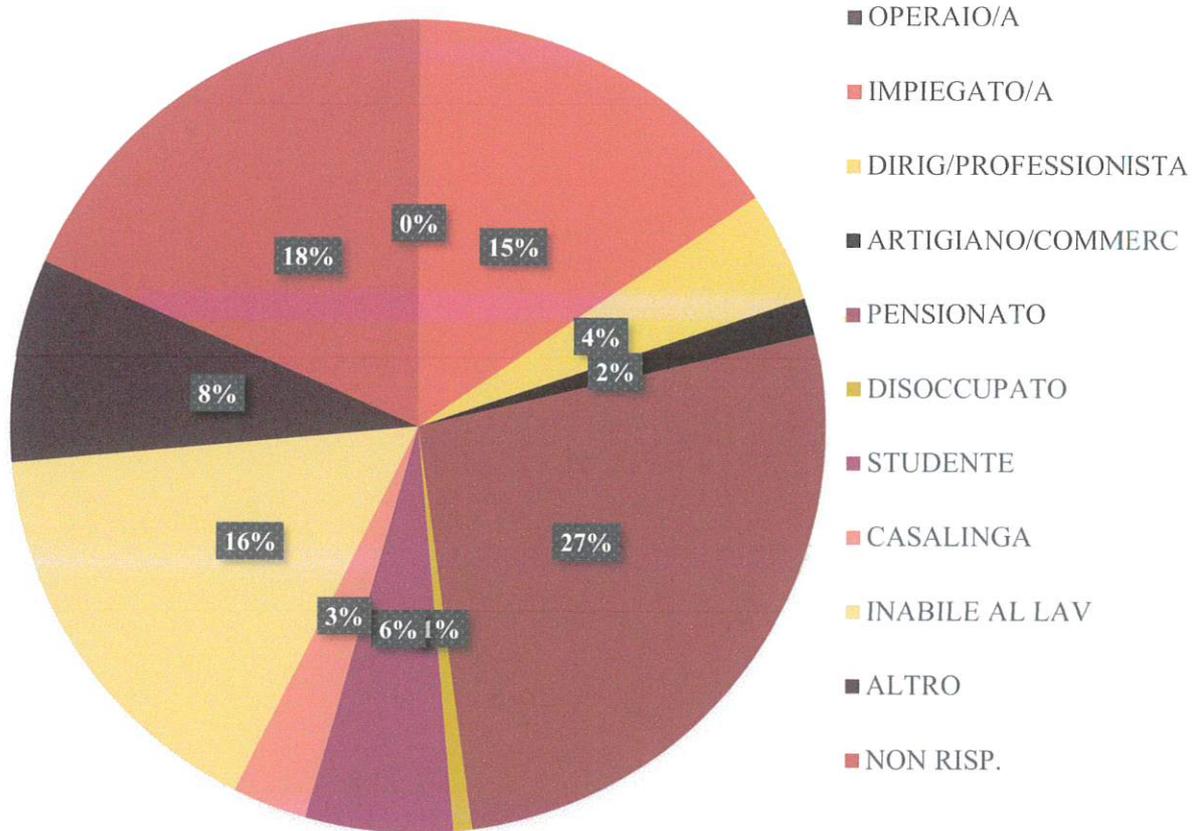
L'**età media** del campione preso in esame è di 39,8 anni, mancano anche qui i dati del 23,2% dei questionari (pari a 29 utenti).



I dati sulla **scolarizzazione** degli utenti del campione mostra una certa uniformità:

- 15% ha fatto le scuole elementari
- 20% ha un titolo di studio di scuola media inferiore
- 28% ha un titolo di studio di scuola media superiore
- 18% ha una laurea
- Il 19% degli utenti non ha fornito dati sulla propria scolarizzazione.

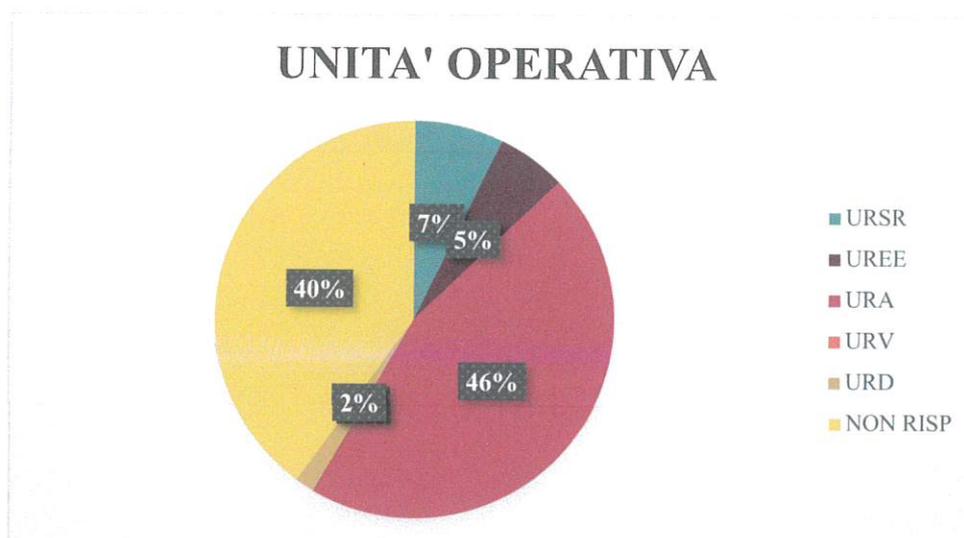
PROFESSIONE



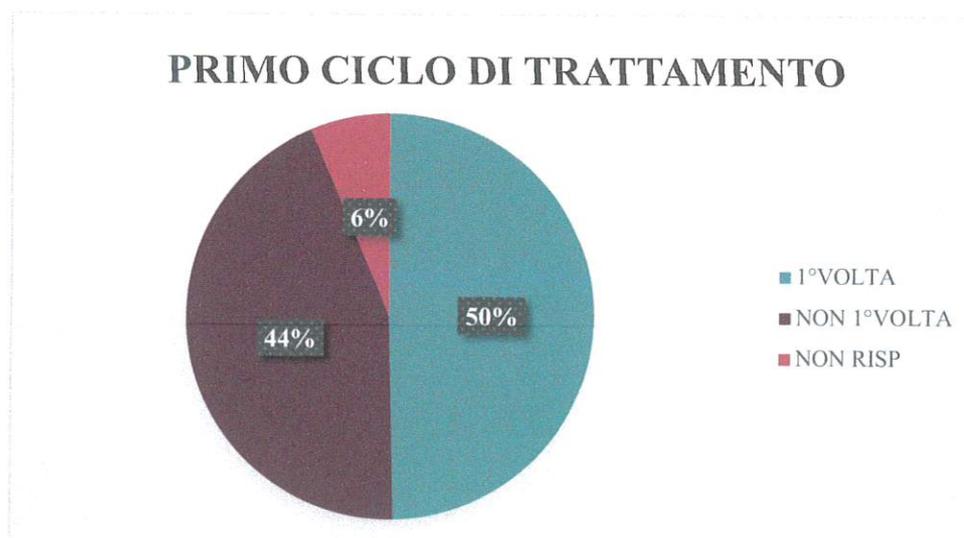
Appaiono più disomogenei i dati riguardanti la **professione** degli utenti:

- 0% operaio
- 15% impiegato/a (21 utenti)
- 4% dirigente/professionista (6 utenti)
- 1% artigiano/commerciante (1 utente)
- 27% pensionati (36 utenti)
- 1% disoccupato (1 utente)
- 6% studente (8 utenti)
- 3% casalinga (4 utenti)
- 16% inabile al lavoro (22 utenti)
- 8% altro (11 utenti)
- 18% non risponde (25 utenti)

Il campione risulta maggiore di 125 (sono 135 rilevazioni per l'esattezza) sulla base del fatto che sono state date ben 10 duplici risposte alla domanda.

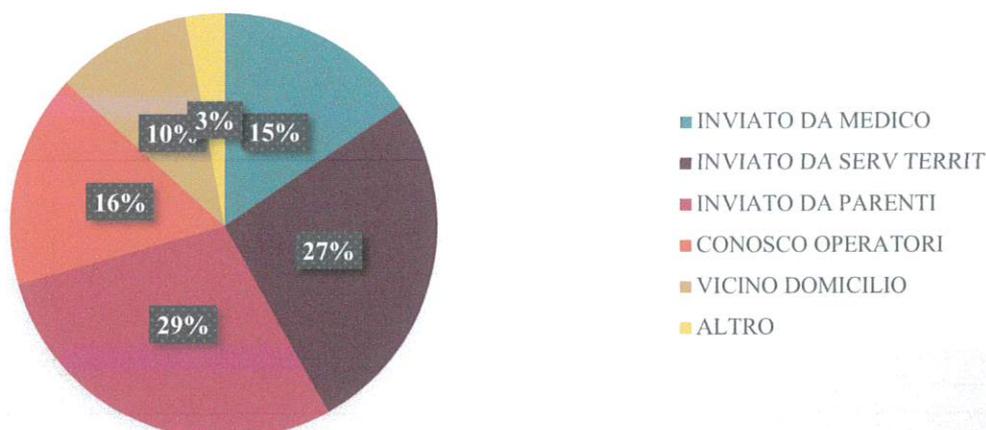


I dati riguardanti l'unità operativa di appartenenza degli utenti che hanno compilato il questionario, mostra una prevalenza di utenti dell'URA con il 46% di risposte date (pari a 57 utenti), a seguire l'URSR con il 7% (pari a 9 utenti), UREE con il 5% (7 utenti) e URD con il 2% (2 utenti). Non sono presenti dati provenienti dall'URV. Purtroppo manca una percentuale elevata di dati, pari al 40% (50 utenti) di risposte non date.



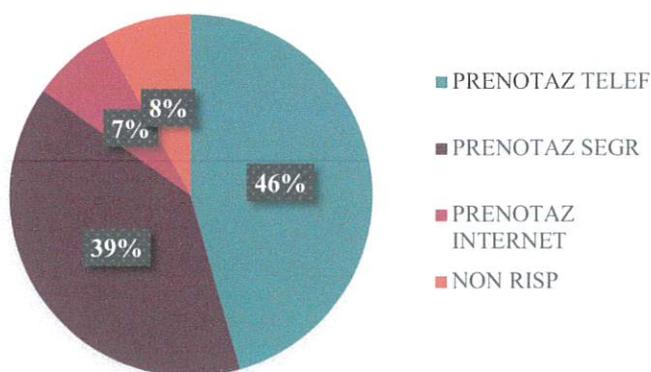
I dati riguardanti la domanda "E' la prima volta che si rivolge al questa Struttura?", vedono una quasi uniformità tra pazienti che approcciano al primo trattamento (50%) e pazienti che hanno già effettuato trattamenti presso il Centro Vojta (44%); il 6% degli utenti non ha risposto a questa domanda.

INVIATO ALLA NOSTRA STRUTTURA DA:



I dati relativi alla **modalità di scelta del Centro Vojta** come struttura riabilitativa, rivelano che il 27% degli utenti è stato consigliato dai Servizi territoriali (ASL, strutture ospedaliere, centri di riferimento di diagnosi e cura), il 29% è stato consigliato da amici/parenti, il 15% è stato consigliato dal medico, il 16% conosce gli operatori ed ha fiducia in loro, il 10% ha effettuato la scelta per la vicinanza la domicilio, il 3% ha scelto il centro per altri motivi. Anche in questo caso il campione risulta maggiore di 125 (sono 136 rilevazioni per l'esattezza) sulla base del fatto che sono state date ben 11 duplici risposte alla domanda.

MODALITA' PRENOTAZIONE



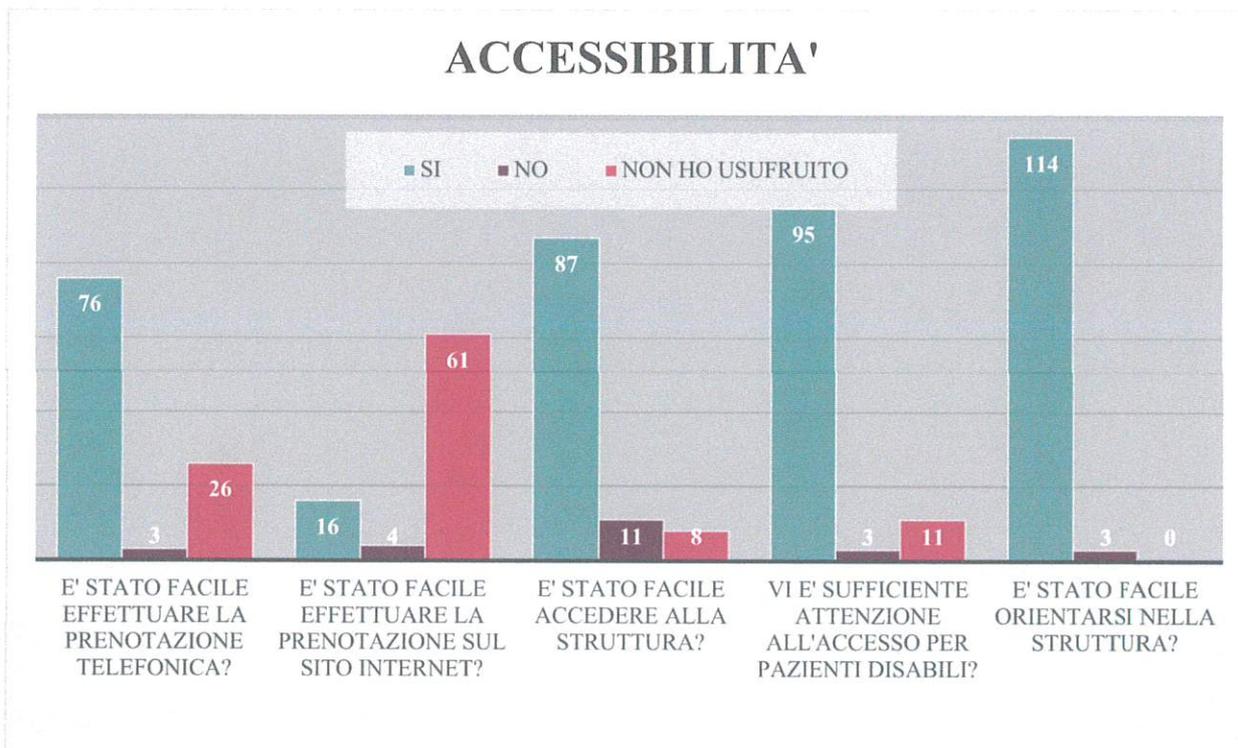
Infine, per quanto riguarda la **modalità di prenotazione** i dati mostrano che la maggioranza degli utenti preferisce prenotare attraverso telefono (46%) o tramite la segreteria (39%), solo il 7% degli utenti ha usufruito della prenotazione tramite il sito internet, e l'8% non ha dato risposta.

ANALISI DEI DATI 2.

QUALITA' PERCEPITA.

Anche nella seguente sezione le risposte non sono state date in maniera completa in diversi questionari; risultando complessa la rilevazione del numero di dati mancanti, verranno qui esposti solo i dati dei risultati effettivamente rilevati.

ACCESSIBILITA':



Alla domanda “è stato facile effettuare la prenotazione telefonica?” hanno risposto

- SI il 60,8% (76 utenti)
- NO il 2,4% (3 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO il 20,8% (26 utenti)

Alla domanda “è stato facile effettuare la prenotazione sul sito internet?” hanno risposto

- SI il 12,8% (16 utenti)
- NO il 3,2% (4 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO il 48,8% (61 utenti)

Alla domanda **“è stato facile accedere alla struttura (parcheggio, mezzi pubblici)?”** hanno risposto

- SI il 69,6% (87 utenti)
- NO l'8,8% (11 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO il 6,4% (8 utenti)

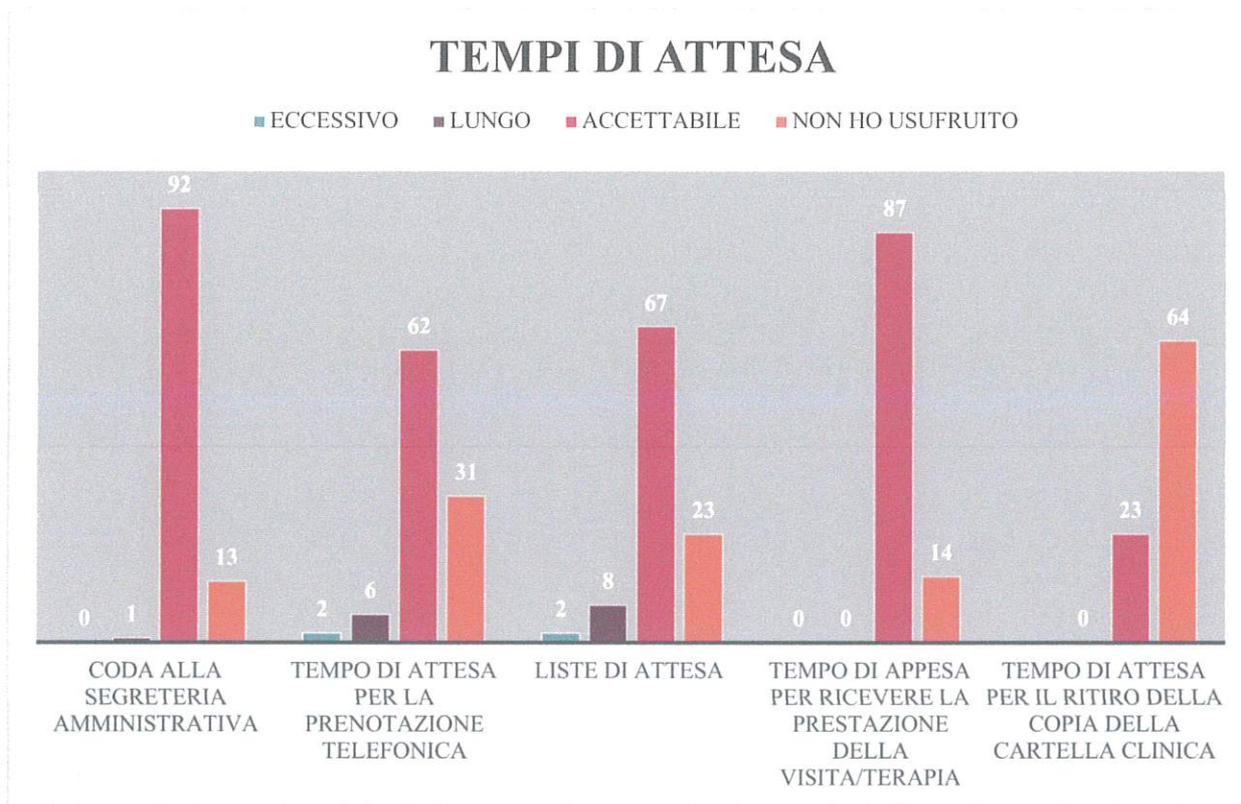
Alla domanda **“vi è sufficiente attenzione all'accesso per pazienti portatori di handicap o con difficoltà deambulatorie?”** hanno risposto

- SI il 76% (95 utenti)
- NO il 2,4% (3 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO l'8,8% (11 utenti)

Alla domanda **“è stato facile orientarsi nella struttura?”** hanno risposto

- SI il 91,2% (114 utenti)
- NO il 2,4% (3 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO 0

TEMPI DI ATTESA:



Alla domanda sui tempi di attesa in **“coda alla segreteria amministrativa”** hanno risposto

- ECCESSIVO 0
- LUNGO 0,8% (1 utente)
- ACCETTABILE 73,6% (92 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO 10,4% (13 utenti)

Alla domanda sul **“tempo d’attesa per la prenotazione telefonica”** hanno risposto

- ECCESSIVO 1,6% (2 utenti)
- LUNGO 4,8% (6 utenti)
- ACCETTABILE 49,6% (62 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO 24,8% (31 utenti)

Alla domanda sul tempo in **“lista di attesa”** hanno risposto

- ECCESSIVO 2,4% (3 utenti)
- LUNGO 6,4% (8 utenti)
- ACCETTABILE 53,6% (67 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO 18,4% (23 utenti)

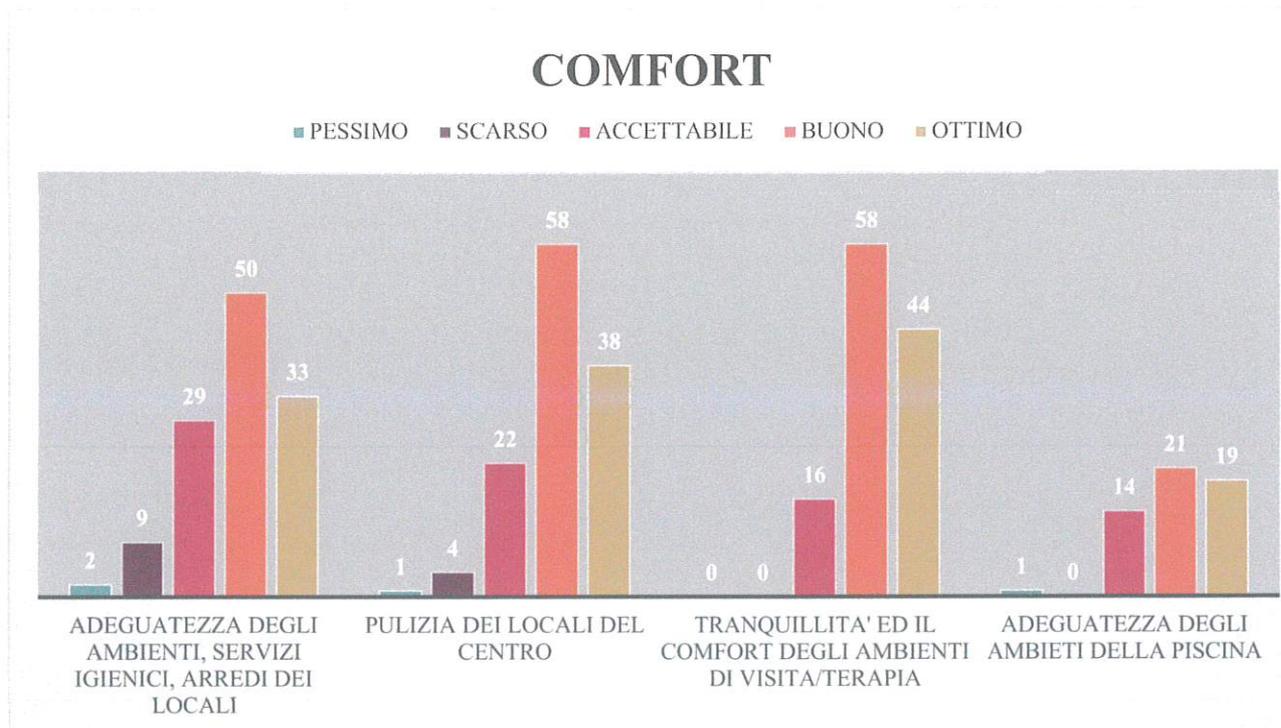
Alla domanda sul **“tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno della visita/terapia”** hanno risposto

- ECCESSIVO 1,6% (2 utenti)
- LUNGO 0
- ACCETTABILE 69,6% (87 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO 11,2% (14 utenti)

Alla domanda sul **“tempo di attesa per il ritiro della copia della cartella clinica”** hanno risposto

- ECCESSIVO 0
- LUNGO 0
- ACCETTABILE 18,4% (23 utenti)
- NON HO USUFRUITO DEL SERVIZIO 51,2% (64 utenti)

COMFORT:



Alla domanda sulla **“adeguatezza degli ambienti, servizi igienici, arredi dei locali della struttura”** hanno risposto

- PESSIMO 1,6% (2 utenti)
- SCARSO 7,2% (9 utenti)
- ACCETTABILE 23,2% (29 utenti)
- BUONO 40% (50 utenti)
- OTTIMO 26,4% (33 utenti)

Alla domanda sulla **“pulizia dei locali del centro”** hanno risposto

- PESSIMO 0,8% (1 utente)
- SCARSO 3,2% (4 utenti)
- ACCETTABILE 17,6% (22 utenti)
- BUONO 46,4% (58 utenti)
- OTTIMO 30,4% (38 utenti)

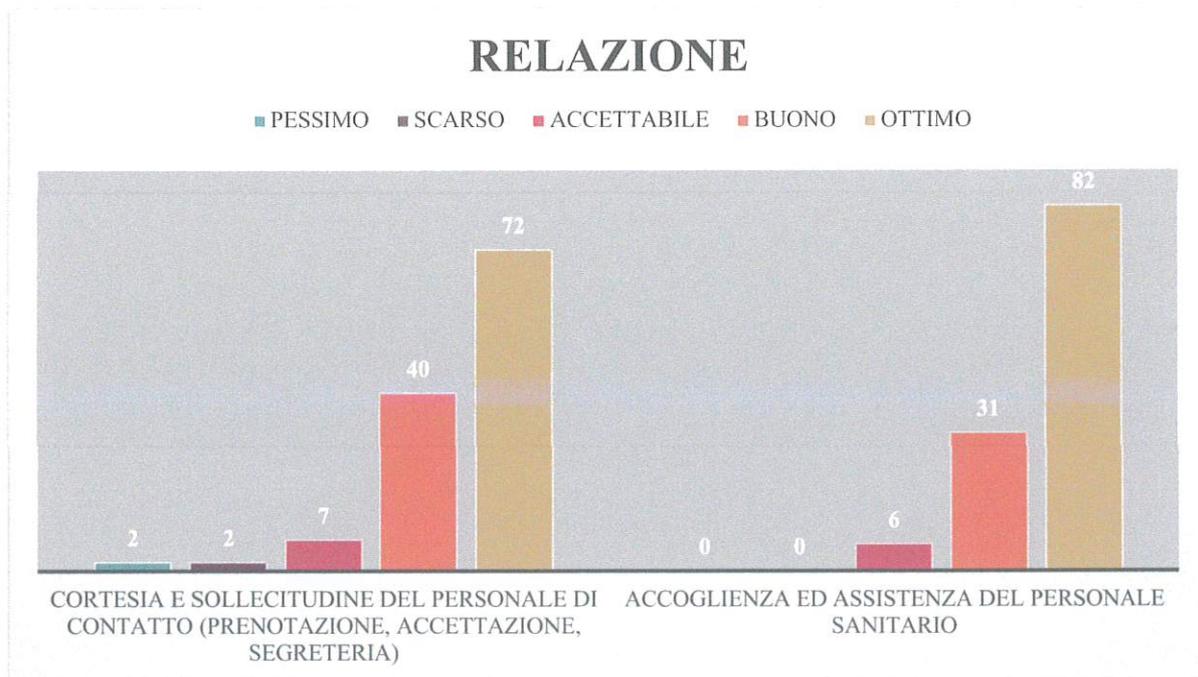
Alla domanda sulla **“tranquillità ed il comfort degli ambienti di visita/terapia”** hanno risposto

- PESSIMO 0
- SCARSO 0
- ACCETTABILE 12,8% (16 utenti)
- BUONO 46,4% (58 utenti)
- OTTIMO 35,2% (44 utenti)

Alla domanda sulla **“adeguatezza degli ambienti della piscina”** hanno risposto

- PESSIMO 0,8% (1 utente)
- SCARSO 0
- ACCETTABILE 11,2% (14 utenti)
- BUONO 16,8% (21 utenti)
- OTTIMO 15,2% (19 utenti)

RELAZIONE:



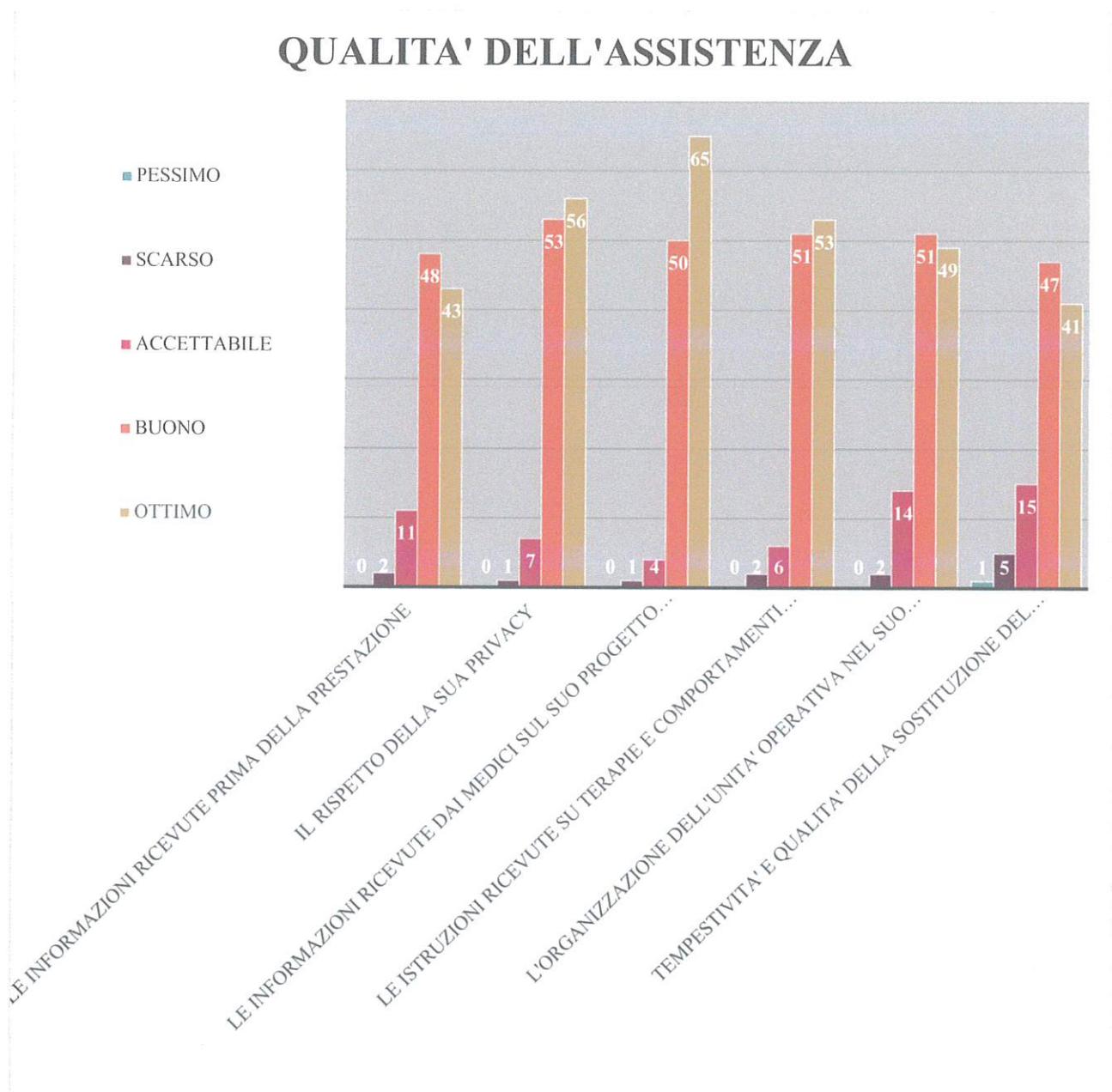
Alla domanda sulla **“cortesia e sollecitudine del personale di contatto (prenotazione, accettazione e segreteria)”** hanno risposto

- PESSIMO 1,6% (2 utenti)
- SCARSO 1,6 (2 utenti)
- ACCETTABILE 5,6% (7 utenti)
- BUONO 32% (40 utenti)
- OTTIMO 57,6% (72 utenti)

Alla domanda sulla **“accoglienza ed assistenza del personale sanitario”** hanno risposto

- PESSIMO 0
- SCARSO 0
- ACCETTABILE 4,8% (6 utenti)
- BUONO 24,8% (31 utenti)
- OTTIMO 65,6% (82 utenti)

QUALITA' DELL'ASSISTENZA:



Alla domanda indichi la sua valutazione su **“le informazioni ricevute prima della prestazione”** hanno risposto

- PESSIMO 0
- SCARSO 1,6% (2 utenti)
- ACCETTABILE 8,8% (11 utenti)
- BUONO 38,4% (48 utenti)
- OTTIMO 34,4% (43 utenti)

Alla domanda indichi la sua valutazione su **“il rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite, terapie riabilitative”** hanno risposto

- PESSIMO 0
- SCARSO 0,8% (1 utente)
- ACCETTABILE 5,6% (7 utenti)
- BUONO 42,4% (53 utenti)
- OTTIMO 44,8% (56 utenti)

Alla domanda indichi la sua valutazione su **“le informazioni ricevute dai medici sul progetto riabilitativo”** hanno risposto

- PESSIMO 0
- SCARSO 0,8% (1 utente)
- ACCETTABILE 3,2% (4 utenti)
- BUONO 40% (50 utenti)
- OTTIMO 52% (65 utenti)

Alla domanda indichi la sua valutazione su **“le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati durante e dopo il progetto riabilitativo”** hanno risposto

- PESSIMO 0
- SCARSO 1,6% (2 utenti)
- ACCETTABILE 4,8% (6 utenti)
- BUONO 40,8% (51 utenti)
- OTTIMO 42,4% (53 utenti)

Alla domanda indichi la sua valutazione su **“l’organizzazione dell’Unità Riabilitativa nel suo insieme per l’efficiente risoluzione di problemi insorti durante il corso del progetto riabilitativo (coordinamento e comunicazione tra le varie figure dell’equipe)”** hanno risposto

- PESSIMO 0
- SCARSO 1,6% (2 utenti)
- ACCETTABILE 11,2% (14 utenti)
- BUONO 40,8% (51 utenti)
- OTTIMO 39,2% (49 utenti)

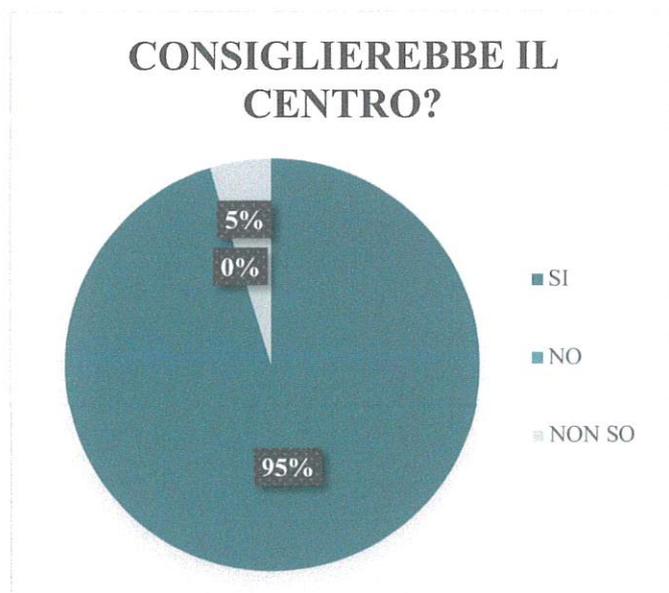
Alla domanda indichi la sua valutazione sulla **“tempestività e qualità della sostituzione del tecnico di riabilitazione in caso di assenza terapeuta”** hanno risposto

- PESSIMO 0,8% (1 utente)
- SCARSO 4% (5 utenti)
- ACCETTABILE 12% (15 utenti)
- BUONO 37,6% (47 utenti)
- OTTIMO 32,8% (41 utenti)

ANALISI DEI DATI 3.

SODDISFAZIONE GENERALE.

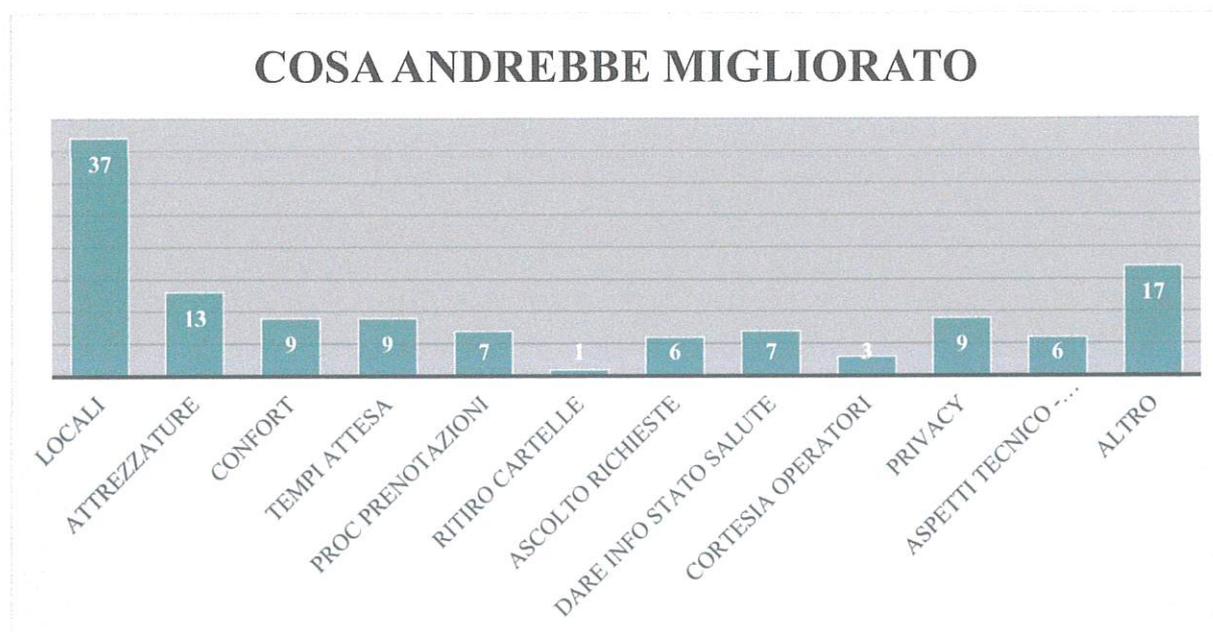
Come per la precedente sezione, anche nella terza ed ultima sezione del questionario le risposte non sono state date in maniera completa in diversi questionari; anche in questo caso, risultando complessa la rilevazione del numero di dati mancanti, verranno qui esposti solo i dati dei risultati effettivamente rilevati.



Alla domanda “**consiglierebbe ad altri di recarsi presso questo centro per i propri problemi di salute?**” hanno risposto:

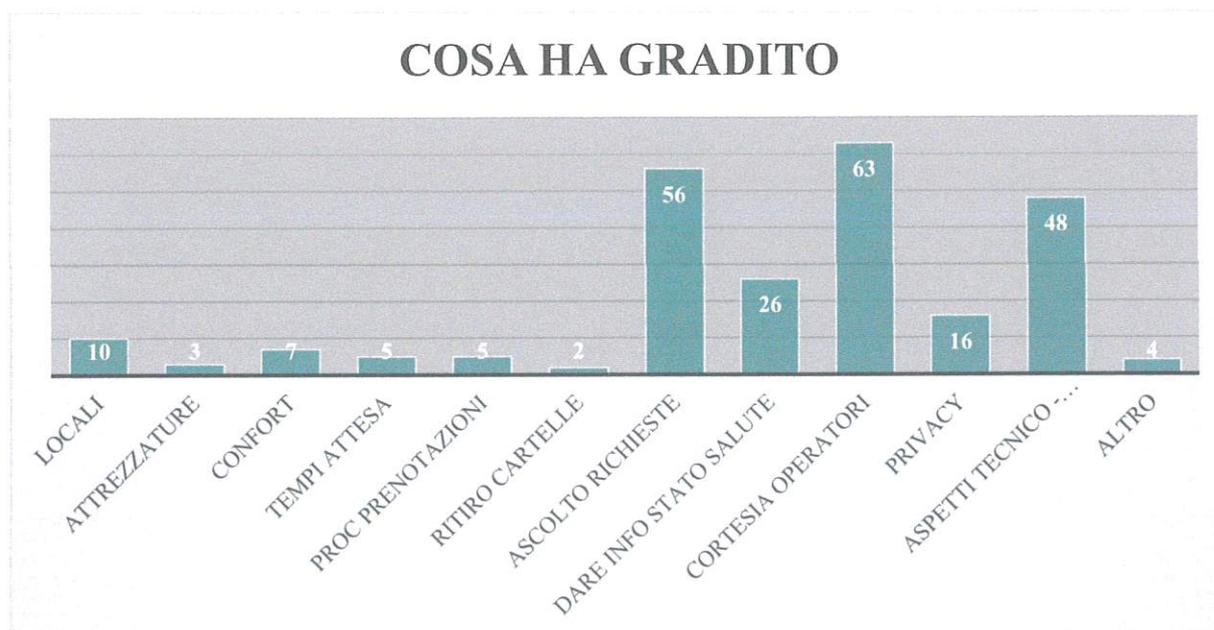
- SI 95% (119 utenti)
- NO 0
- NON SAPREI 5% (6 utenti)

SECONDO LA SUA ESPERIENZA PERSONALE, CHE COSA ANDREBBE MIGLIORATO NEI SERVIZI DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE?



▪ I locali (sale d'attesa, stanze di terapia, ambulatori, servizi, ecc.)	29,6% (37 utenti)
▪ Attrezzature tecniche (macchinari ecc.)	10,4% (13 utenti)
▪ Comfort	7,2% (9 utenti)
▪ I tempi di attesa	7,2% (9 utenti)
▪ Le procedure per le prenotazioni	5,6% (7 utenti)
▪ Le procedure per il ritiro della copia della cartella clinica	0,8% (1 utente)
▪ La disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste	4,8% (6 utenti)
▪ La disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute	5,6% (7 utenti)
▪ La cortesia degli operatori	2,4% (3 utenti)
▪ L'attenzione per la mia riservatezza (privacy)	7,2% (9 utenti)
▪ Gli aspetti tecnico-professionali degli operatori	4,8% (6 utenti)
▪ Altro (specificare)	13,6% (17 utenti)

CHE COSA HA GRADITO DI PIU' NEI SERVIZI DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE?



▪ I locali (sale d'attesa, stanze di terapia, ambulatori, servizi, ecc.)	8% (10 utenti)
▪ Attrezzature tecniche (macchinari ecc.)	2,4% (3 utenti)
▪ Comfort	5,6% (7 utenti)
▪ I tempi di attesa	4% (5 utenti)
▪ Le procedure per le prenotazioni	4% (5 utenti)
▪ Le procedure per il ritiro della copia della cartella clinica	1,6% (2 utenti)

▪ La disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste	44,8% (56 utenti)
▪ La disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute	20,8% (26 utenti)
▪ La cortesia degli operatori	50,4% (63 utenti)
▪ L'attenzione per la mia riservatezza (privacy)	12,8% (16 utenti)
▪ Gli aspetti tecnico-professionali degli operatori	38,4% (48 utenti)
▪ Altro (specificare)	3,2% (4 utenti)

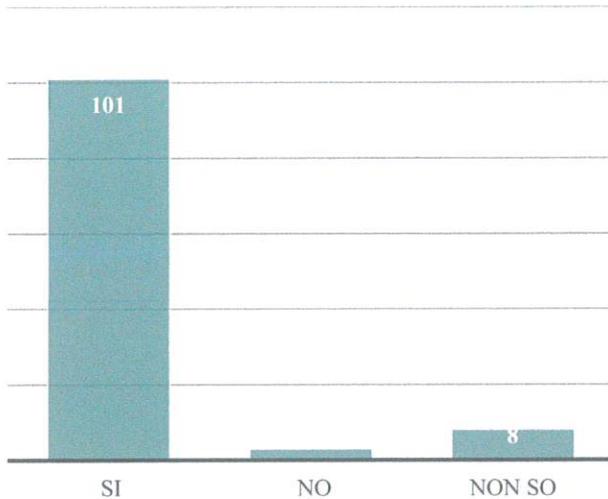
L'ultima domanda sulla soddisfazione generale chiedere: **NEL COMPLESSO, sulla base della sua esperienza di presa in carico riabilitativa, esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto**



IL SERVIZIO E' STATO:

- OTTIMO 56,8% (71 utenti)
- BUONO 34,4% (43 utenti)
- ACCETTABILE 2,4% (3 utenti)
- SCARSO 0
- PESSIMO 0

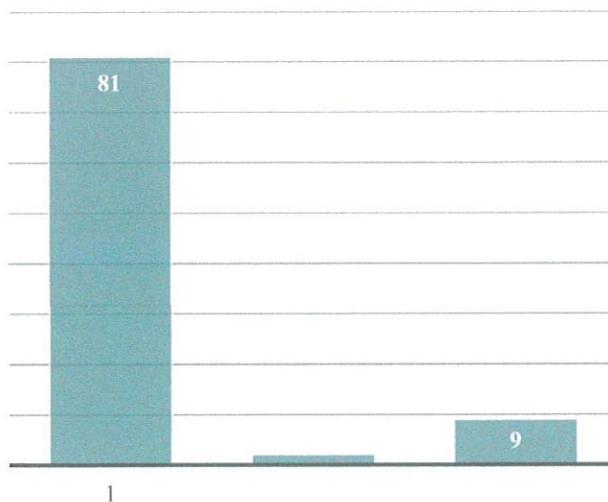
ADEGUATEZZA DEL TRATTAMENTO RICEVUTO



RITIENE CHE IL SUO PROBLEMA DI SALUTE SIA STATO ADEGUATAMENTE TRATTATO?:

- SI 80,8% (101 utenti)
- NO 2,4% (3 utenti)
- NON SAPREI 6,4% (8 utenti)

PERCEZIONE DELLO STATO DI SALUTE ALLA DIMISSIONE



ALLA DIMISSIONE DAL PROGETTO RIABILITATIVO, COME SI SENTE?:

- MEGLIO 64,8,8% (81 utenti)
- PEGGIO 1,6% (2 utenti)
- NON E' CAMBIATO NULLA 7,2% (9 utenti)

