

ANALISI QUESTIONARI FISIOTERAPIA AMBULATORIALE 2017

PER NIENTE SODDISFATTO	LEGERMENTE SODDISFATTO	MEDIAMENTE SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NESSUNA RISPOSTA
---------------------------	---------------------------	---------------------------	-------------	----------------------	---------------------

Servizio di prenotazione		1			39	60	
Tempo di attesa dalla prenotazione all'inizio cure	11	4	8		32	44	2
Servizio di accettazione e pagamento ticket		1	1		34	49	14
Accessibilità, confort, pulizia ambienti	1		1		33	62	2
Rispetto degli orari previsti			1		34	62	2
Attenzione ricevuta dal personale fisioterapico			1		21	76	1
Rispetto della riservatezza personale			1		33	64	1
Quanto è soddisfatto del servizio di fisioterapia?			1		18	79	1
Consiglierebbe ad altri il servizio di fisioterapia?			1		25	68	4
	12	6	15		269	564	27

Se ha già ricevuto prestazioni presso questa struttura il servizio è:	MIGLIORATO	UGUALE	PEGGIORATO	1^VOLTA	NESSUNA RISP.
	21	25		43	11

Stato di salute al termine del trattamento:	MIGLIORATO	INVARIATO	PEGGIORATO	NESS. RISP.
	85	8		5

totale questionari analizzati : 99

NOTE DEGLI UTENTI

Sono una persona molto cauta nei giudizi ma dopo questa Positiva esperienza desidero ringraziare tutto il personale. Nonostante l'attesa fisioterapista molto preparata, competente e gentile.

Ambiente importante, personalmente da consigliare.

Troppi mesi di tempo.

Bravissime persone e molta serietà.

Consiglierei sicuramente ad altre persone.

Ho atteso 9 mesi (forse è normale per una struttura convenzionata ?).

Soddisfattissimo, grazie.

Siete molto professionali, ho già consigliato la vostra struttura.

Operatrice portineria molto cortese per aiutocon pagamento automatico

Importanza umana data al rapporto umano,pur mantenendo un'alta professionalità

Ringrazio tutti perché mi avete ridato le mie gambe

Prenotato ottobre 2016 . Inizio cure ottobre 2017. Un anno di attesa mi sembra eccessivo

Molto insufficiente entrata per disabili dover scendere sotto le intemperie per aprire il cancello

Un anno d'attesa mi sembra troppo

A volte presenza di cattivo odore proveniente dagli scarichi

Siete tutti meravigliosi

note negative

note positive

PIANO DI MIGLIORAMENTO IN FISIOTERAPIA

L'èquipe riunitasi alla presenza del Dott. E. Muti, FKT A. Agliandro e A. Galassi individua i seguenti obiettivi:

1) **Per ottimizzare i tempi di attesa:**

- si provvederà ad impostare un programma di razionale suddivisione del budget annuo in sotto-budget mensili per permettere una presa in carico più omogenea;
- si provvederà a attribuire differenti priorità all'interno delle fasce di presa in carico già presenti (fascia 1-2-3) per permettere una programmazione che possa rispettare al meglio i diversi gradi di urgenza;
- si provvederà inoltre ad informare l'utenza degli eventuali tempi d'attesa, già in fase di presentazione della richiesta di presa in carico, onde evitare false aspettative.

2) **Incremento compilazione questionari:**

- Dato il ridotto numero di questionari restituiti compilati, per avere maggiore riscontro sul reale gradimento del servizio di Fisioterapia, si provvederà a porre più attenzione al momento della consegna degli stessi all'utenza.

3) **Inserimento questionari Pazienti a pagamento:**

- Data la maggiore affluenza del servizio a pagamento (domiciliare e ambulatoriale) e del servizio domiciliare in convenzione si provvederà ad aggiungere alle cartelle un questionario di gradimento per valutare tali servizi.

Mantova, 22/12/2017

F.to I Coordinatori Fisioterapisti e il Medico responsabile del servizio