

ANNO 2024

SERVIZIO AMBULATORIO DI FKT ESTERNI

Report di valutazione della qualità percepita e
soddisfazione degli Utenti

**Ambulatorio in Convenzione Socio-sanitaria,
Sanitaria e Privato**

I risultati sono stati socializzati con il Personale attraverso incontri dedicati a cui hanno partecipato le Equipe multi-disciplinari di ogni Reparto e Servizio, la Direzione Generale e Sanitaria, il Responsabile delle RU, la DAPSS, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

In calce sono allegati i Questionari di rilevazione per i Familiari e gli Utenti.

PREMESSA

Il presente Report raggruppa i risultati della customer rilevata nel 2024 per le tre tipologie di regime con cui gli Utenti del servizio giungono agli Ambulatori:

- Utenti in convenzione Socio-Sanitaria
- Utenti in convenzione Sanitaria
- Utenti Privati

La differenza sostanziale tra le diverse tipologie è il livello di compartecipazione al costo del servizio che, nei primi due casi è parziale (ticket) e nel terzo caso è secondo una tariffa decisa dalla Fondazione. La possibilità di accedere a prestazioni convenzionate (socio-sanitarie o sanitarie) dipende dalla normativa di riferimento.

Il testo del Questionario era identico per la tipologia in convenzione socio-sanitaria e privata mentre per le prestazioni in convenzione sanitaria è stato utilizzato il Questionario suggerito da ATS.

Vediamo i risultati della rilevazione.

UTENTI AMBULATORIO IN CONVENZIONE SOCIO-SANITARIA

Tassi di partecipazione

Il tasso di partecipazione si è assestato Attorno al 40%, in crescita rispetto all'anno precedente anche grazie al maggior coinvolgimento dei fisioterapisti nella consegna dello strumento.

Le caratteristiche degli Utenti dell'ambulatorio sono le seguenti:

- Il genere prevalente è quello femminile
- Gli Utenti sono per lo più ultra 65enni
- La maggior parte di essi non aveva mai utilizzato la fisioterapia in passato
- La provenienza è principalmente da San Bassano e Pizzighettone o comunque i Comuni limitrofi

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dagli Utenti.

La media ponderata del servizio si è stabilita ad un punteggio molto elevato, 4.39.

Vediamo nel dettaglio le Medie Ponderate delle Aree:

CUSTOMER 2024 - AMBULATORIO FISIOTERAPIA UTENTI IN CONVENZIONE SOCIO-SANITARIA						
VOTO MEDIO	INFO E ACCESSO AL SERVIZIO	QUALITA' CURE RICEVUTE	AMBIENTI E ATTREZZATURE	SEGRETERIA E UFFICIO CASSA	PRIVACY	FRUIBILITA' SERVIZIO
4,39	4,42	4,70	4,40	4,39	4,35	3,73

Area INFORMAZIONI E ACCESSO AL SERVIZIO: come valuta...

Domande da 1 a 4 – Me.Pond. di Area 4.42

Le valutazioni rispetto alle informazioni ricevute per accedere al servizio sono molto buone, come vediamo dalla tabella a fianco e superano tutte il voto 4=buono. Qualche criticità (per altro nota) rispetto ai tempi di attesa per l'inizio dei trattamenti.

La qualità complessiva del servizio è valutata a 4.74, molto elevata.

		INFO E ACCESSO AL SERVIZIO			
		1	2	3	4
NR. Q	La qualità complessiva del servizio				
	La chiarezza e completezza delle info presenti nella Carta dei Servizi				
	Semplicità della procedura di ammissione al servizio				
	Tempo di attesa tra richiesta e inizio trattamento				
NR Q		43	43	43	43
VOTO MEDIO		4,74	4,44	4,49	4,00
ME POND AREA		4,42			

Area: QUALITA' DELLE CURE RICEVUTE: come valuta...

Domande da 5 a 10 - Me.Pond. di Area: 4,70

tutte le valutazioni sono ben al di sopra del valore 4=buono.

Degna di nota la valutazione 5 riguardo alla cortesia e gentilezza degli operatori.

		QUALITA' CURE RICEVUTE					
		5	6	7	8	9	10
	NR. Q	Attenzione ricevuta dal fisiatra durante la visita	L'attenzione ricevuta dagli FKT durante il percorso riabilitativo	La cortesia e gentilezza degli operatori	La loro capacità di fornire info chiare e complete sui trattamenti in corso	La continuità nell'erogazione delle cure (operatore dedicato e tempi)	La capacità del servizio di rispondere in modo flessibile alle vs esigenze (orari, giorni...)
	NR Q	43	43	43	43	43	43
	VOTO MEDIO	4,86	4,72	5,00	4,84	4,49	4,33
	ME POND AREA	4,70					

Area: AMBIENTI ED ATTREZZATURE: come valuta...

Domande dalla 11 alla 16 – Me.Pond. di Area: 4,40

Tutti gli item presentano punteggi elevati.

Leggermente più basso l'apprezzamento degli ambienti della palestra.

Lo spazio di attesa, che lo scorso anno aveva una (relativamente) bassa valutazione è stato reso più accogliente ed infatti la valutazione si è elevata a 4.56.

		AMBIENTI E ATTREZZATURE					
		11	12	13	14	15	16
	NR. Q	Adeguatezza dello spazio di attesa	Gli ambienti della Palestra	Adeguatezza del box terapie fisiche	Adeguatezza dei servizi igienici	Igiene e pulizia degli ambienti	La dotazione delle attrezzature messe a disposizione
	NR Q	43	43	43	43	43	43
	VOTO MEDIO	4,56	3,95	4,74	4,19	4,60	4,33
	ME POND AREA	4,40					

Area: SEGRETERIA E UFFICIO CASSA: come valuta...
Domande dalla 17 alla 18 – Me.Pond. di Area: 4,39

Buoni anche i risultati di questo comparto.
 Recentemente l'orario dell'Ufficio Cassa è stato ampliato.

		SEGRETERIA E UFFICIO CASSA	
		17	18
	NR. Q	La gentilezza degli operatori della Segreteria/Cassa	Gli orari di apertura della Segreteria/Cassa
	NR Q	43	43
	VOTO MEDIO	4,69	4,09
	ME POND AREA	4,39	

Area: RISPETTO DELLA PRIVACY
Domanda 19 – Me.Pond. di Area: 4,35

Il livello di tutela della privacy durante i trattamenti è, nel riscontro degli Utenti, elevato.

		PRIVACY
		19
	NR. Q	Il rispetto della Privacy in tutte le fasi di fruizione del servizio
	NR Q	43
	VOTO MEDIO	4,35
	ME POND AREA	4,35

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Domande da 20 a 22 – Me.Pond. di Area: 3.73

Qualche criticità (peraltro nota) sul parcheggio a disposizione degli Utenti. Si è provveduti a riservare alcuni posti auto agli Utenti dell'Ambulatorio ma, evidentemente, la dotazione andrebbe implementata. La Fondazione si riserva, a conclusione del cantiere attualmente in essere, a verificare questa ulteriore possibilità.

		FRUIBILITA' SERVIZIO		
		20	21	22
	NR. Q			
		Gli orari di apertura	L'adeguatezza del parcheggio	La facilità di raggiungere gli ambulatori (barriere, segnaletica...)
	NR Q	43	43	43
	VOTO MEDIO	3,98	3,07	4,14
	ME POND AREA	3,73		

ESITO DEL TRATTAMENTO

Una delle domande era interessata ad indagare l'esito del trattamento.

Nello schema più sotto a fianco come si sono suddivise le risposte che confermano la qualità del servizio erogato.

ESITO DEGLI INTERVENTI	
RISPOSTA	%
Grande miglioramento	15%
Discreto miglioramento	20%
Lieve miglioramento	11%
Miglioramento	31%
Nessun miglioramento	1%
Peggioramento	0%
Non so/NR	21%
TOTALE	100%

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti nello spazio delle risposte aperte.

TIPO AMB	NR. O	COMMENTI
CONV.	Q8	Il servizio ricevuto è stato molto valido, efficace e soddisfacente come le sedute degli anni precedenti, competenza e disponibilità riguardante i fisioterapisti. Molte grazie.
CONV.	Q9	Sono molto soddisfatta per il trattamento avuto delle cure fatte. Per quanto riguarda il personale gentilissimi, cordiali, molto esaudienti e competenti, grazie di cuore, complimenti
CONV.	Q11	Gentilezza, efficienza, disponibilità, delicatezza. Servizio ottimo, continuate così. Grazie.
CONV.	Q14	Accorciare i tempi di attesa sia per avere la visita del fisiatra sia per l'inizio dei trattamenti
CONV.	Q18	Ottimo
CONV.	Q24	La qualità della prestazione ricevuta è stata ottimale con personale preparatissimo
CONV.	Q27	Mi sono trovata benissimo, molta gentilezza e disponibilità. Non è la 1° volta che faccio le terapie, ho sempre trovato degli operatori stupendi in tutto. Grazie.
CONV.	Q31	Nulla da eccepire, soddisfatto del trattamento ricevuto a cominciare dalla visita dlla dott. Cantone e dai vari operatori fisiatrici
CONV.	Q34	Con le fisioterapiste mi trovo molto bene e la fisiatra la dott. Cantoni Rosangela è la migliore

UTENTI AMBULATORIO IN CONVENZIONE SANITARIA

Il testo del Questionario è proposto da ATS.
Questi i risultati.

Tassi di partecipazione

Anche in questa circostanza i tassi di partecipazione si sono elevati rispetto all'anno precedente. Quest'anno si sono assestati al 35%.

Le caratteristiche dei rispondenti, per alcuni versi dissimili alle caratteristiche degli Utenti in convenzione:

- Il genere prevalente è quello femminile
- Per l'età degli utenti prevale la fascia degli Ultra 60enni
- Il titolo di studio prevalente è la scuola dell'obbligo pur con una fascia consistente di utenti che hanno conseguito il Diploma di scuola secondaria superiore
- Sono tutti di cittadinanza italiana
- Prevale la prenotazione telefonica

I Risultati

Passiamo ora ad esporre i risultati del questionario proposto da ATS che proponeva una serie di domande a cui dare un voto da 1 a 7:

CUSTOMER 2024 - AMBULATORIO FISIOTERAPIA IN ACCREDITAMENTO SANITARIO												
TIPO AMB.	NR. Q	QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI (indicare da 1 a 7)										
		D02	D03	D04	D05	D06	D07	D08	D09	D10	D11	D12
		Servizio di prenotazione (orari, attesa al tel./sportello, cortesia op., info ricevute)	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	Servizio di accettazione amm.va e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia op., info ricevute)	Accessibilità, comfort, pulizia degli ambienti	Rispetto orari previsti	Attenzione e cortesia ricevuta dal personale medico (accuratezza visita, cortesia)	Chiarezza e completezza delle info e spiegazioni ricevute	Attenzione e cortesia ricevuta dal personale infermieristico (accuratezza visita, cortesia)	Rispetto riservatezza personale	Complessivamente, quanto è soddisfatto della ns struttura?	Consiglierebbe ad altri questa struttura?
VOTO MEDIO		6,24	5,43	6,54	6,73	6,86	6,88	6,83	6,90	6,90	6,86	6,88

Come è possibile notare, tutte le domande (tranne la D03 sui tempi di attesa) superano il voto 6. Alcune sono molto vicine al voto massimo, costituito dal punteggio 7 (in particolare la D06, D07, D08, D09, D10, D11 e D12).

La valutazione più bassa è costituita dalla D03 relativa ai tempi di attesa, problematica nota alle autorità regionali.

Anche i commenti aperti degli Utenti sono decisamente gratificanti:

CUSTOMER 2024 - AMBULATORIO FKT ACCREDITAMENTO SANITARIO COMMENTI PERSONALI		
Q.ATS	NR. Q	COMMENTI
SAN	Q2	Sono rimasta sorpresa per la possibilità di fare cur per il sistema linfatico. Sarebbe efficace poterle completare con il bendaggio compressivo. Complimenti alla ter. Elena per la competenza sul linfatico
SAN	Q5	Complimenti a Giulia molto professionale, gentile, brava, precisa, "rompiballe"
SAN	Q29	Più pulizia negli ambienti, polvere, igiene dei muri, sterilizzazione ambienti
SAN	Q35	10 a Giulia
SAN	Q36	Un sentito grazie alla responsabile Katia per la sua professionalità, bravura, disponibilità e sensibilità. Grazie. Sarebbe buona cosa migliorare il Punto D03 (Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione)
SAN	Q42	Bravo Riccardo. Gentile

UTENTI AMBULATORIO PRIVATO

Per questa tipologia di Utenti si è utilizzato lo stesso testo di questionario proposto agli Utenti in convenzione socio-sanitaria.

Vediamo i risultati che comprendono sia gli Utenti afferiti a San Bassano che a Pizzighettone.

Tassi di partecipazione

Il tasso di partecipazione si è assestato attorno al 30%, in crescita rispetto all'anno precedente anche grazie al maggior coinvolgimento dei fisioterapisti nella consegna dello strumento.

Le caratteristiche degli Utenti dell'ambulatorio sono del tutto identiche a quelle degli altri ambulatori:

- Il genere prevalente è quello femminile
- Gli Utenti sono per lo più ultra 65enni
- La maggior parte di essi non aveva mai utilizzato la fisioterapia in passato
- La provenienza è principalmente da San Bassano e Pizzighettone o comunque i Comuni limitrofi

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dagli Utenti.

La media ponderata del servizio si è stabilita ad un punteggio molto elevato, 4.40.

Vediamo nel dettaglio le Medie Ponderate delle Aree:

UTENTI AMBULATORIO FKT PRIVATO						
VOTO MEDIO	INFO E ACCESSO AL SERVIZIO	QUALITA' CURE RICEVUTE	AMBIENTI E ATTREZZATURE	SEGRETERIA E UFFICIO CASSA	PRIVACY	FRUIBILITA' SERVIZIO
4,40	4,59	4,80	4,13	4,17	4,50	4,04

Analizziamo gli item in dettaglio.

Area INFORMAZIONI E ACCESSO AL SERVIZIO: come valuta...
Domande da 1 a 4 – Me.Pond. di Area 4.59

Le valutazioni rispetto alle informazioni ricevute per accedere al servizio sono molto buone, come vediamo dalla tabella a fianco e superano tutte il voto 4=buono. Qualche criticità (per altro nota) rispetto ai tempi di attesa per l'inizio dei trattamenti.

La qualità complessiva del servizio è molto elevata, 4.74.

		INFO E ACCESSO AL SERVIZIO			
		1	2	3	4
TIPO AMB.	NR. Q	La qualità complessiva del servizio	La chiarezza e completezza delle info presenti nella Carta dei Servizi	Semplicità della procedura di ammissione al servizio	Tempo di attesa tra richiesta e inizio trattamento
	NR Q	27	27	27	27
	VUOTE	0	1	1	1
	VOTO MEDIO	4,74	4,46	4,46	4,69
	ME POND AREA	4,59			

Area: QUALITA' DELLE CURE RICEVUTE: come valuta...
Domande da 5 a 10 - Me.Pond. di Area: 4,80

tutte le valutazioni sono ben al di sopra del valore 4=buono, quasi tutte sopra il valore 4,50 addirittura.

Degna di nota la valutazione 5 riguardo alla cortesia e gentilezza degli operatori.

		QUALITA' CURE RICEVUTE					
		5	6	7	8	9	10
TIPO AMB.	NR. Q	Attenzione ricevuta dal fisiatra durante la visita	L'attenzione ricevuta dagli FKT durante il percorso riabilitativo	La cortesia e gentilezza degli operatori	La loro capacità di fornire info chiare e complete sui trattamenti in corso	La continuità nell'erogazione delle cure (operatore dedicato e tempi)	La capacità del servizio di rispondere in modo flessibile alle vs esigenze (orari, giorni...)
	NR Q	27	27	27	27	27	27
	VUOTE	0	1	1	1	1	1
	VOTO MEDIO	4,48	4,73	5,00	4,92	4,85	4,81
	ME POND AREA	4,80					

Area: AMBIENTI ED ATTREZZATURE: come valuta...
Domande dalla 11 alla 16 – Me.Pond. di Area: 4,13

Tutti gli item presentano punteggi elevati.

Leggermente più basso l'apprezzamento degli ambienti della palestra e i servizi igienici.

Lo spazio di attesa, che lo scorso anno aveva una (relativamente) bassa valutazione è stato reso più accogliente ed infatti la valutazione si è elevata a 4.33.

		AMBIENTI E ATTREZZATURE					
		11	12	13	14	15	16
TIPO AMB.	NR. Q	Adeguatezza dello spazio di attesa	Gli ambienti della Palestra	Adeguatezza del box terapie fisiche	Adeguatezza dei servizi igienici	Igiene e pulizia degli ambienti	La dotazione delle attrezzature messe a disposizione
NR Q		27	27	27	27	27	27
VUOTE		0	1	1	1	1	1
VOTO MEDIO		4,33	3,58	4,19	3,42	4,62	4,62
ME POND AREA		4,13					

Area: SEGRETERIA E UFFICIO CASSA: come valuta...
Domande dalla 17 alla 18 – Me.Pond. di Area: 4,17

Buoni anche i risultati di questo comparto.
 Recentemente l'orario dell'Ufficio Cassa è stato ampliato.

		SEGRETERIA E UFFICIO CASSA	
		17	18
TIPO AMB.	NR. Q	La gentilezza degli operatori della Segreteria/Cassa	Gli orari di apertura della Segreteria/Cassa
NR Q		27	27
VUOTE		0	1
VOTO MEDIO		4,41	3,92
ME POND AREA		4,17	

Area: RISPETTO DELLA PRIVACY
Domanda 19 – Me.Pond. di Area: 4,50

Il livello di tutela della privacy durante i trattamenti è, nel riscontro degli Utenti, elevato.

		PRIVACY
		19
TIPO AMB.	NR. Q	Il rispetto della Privacy in tutte le fasi di fruizione del servizio
NR Q		27
VUOTE		1
VOTO MEDIO		4,50
ME POND AREA		4,50

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO
Domande da 20 a 22 – Me.Pond. di Area: 4.04

Qualche criticità (peraltro nota) sul parcheggio a disposizione degli Utenti. Si è provveduti a riservare alcuni posti auto agli Utenti dell'Ambulatorio ma, evidentemente, la dotazione andrebbe implementata. La Fondazione si riserva, a conclusione del cantiere attualmente in essere, a verificare questa ulteriore possibilità.

		FRUIBILITA' SERVIZIO		
		20	21	22
TIPO AMB.	NR. Q	Gli orari di apertura	L'adeguatezza del parcheggio	La facilità di raggiungere gli ambulatori (barriere, segnaletica...)
NR Q		27	27	27
VUOTE		1	1	1
VOTO MEDIO		4,31	3,69	4,12
ME POND AREA		4,04		

ESITO DEL TRATTAMENTO

Una delle domande era interessata ad indagare l'esito del trattamento.

Nello schema più sotto a fianco come si sono suddivise le risposte che confermano la qualità del servizio erogato.

ESITO DEGLI INTERVENTI	
RISPOSTA	%
Grande miglioramento	15%
Discreto miglioramento	20%
Lieve miglioramento	11%
Miglioramento	31%
Nessun miglioramento	1%
Peggioramento	0%
Non so/NR	21%
TOTALE	100%

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti nello spazio delle risposte aperte.

TIPO AMB.	NR. Q	COMMENTI
PRIV.SB	Q4	Mi sono sempre trovata bene. Il personale gentilissimo molto disponibili. Vi ringrazio moltissimo
PRIV.SB	Q5	Grazie!
PRIV.SB	Q16	Ambiente obsoleto!! Lo spazio per l'attesa va rimodernato; il box terapie fisiche troppo angusto; operatori molto bravi e preparati; l'ambiente è da rimodernare in tutto
PRIV.PIZ.	Q5	Consiglierei la struttura di FKT



Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura
Via Vismara, 10 - 26020 San Bassano (CR)
Tel. 0374/373165 e-mail: info@istitutovismara.it

Questionario di valutazione della Qualità del Servizio AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA - SAN BASSANO

Rev. 1/2025

Poliambulatorio Convenzionato Privato

DATA di compilazione del Questionario: _____

Gentile Signora/Egregio Signore,

L'Istituto Vismara de Petri è impegnato nell'effettuare la rilevazione della qualità percepita dagli Utenti che utilizzano l'Ambulatorio di Fisioterapia.

Le chiediamo a questo scopo la cortesia di dedicarci un po' del Suo tempo rispondendo al breve Questionario dove sono state inserite alcune domande finalizzate a raccogliere la Sua opinione riguardo ad aspetti che riteniamo importanti per continuare a migliorare la qualità dei servizi che offriamo.

**Il questionario è rivolto a chi utilizza il servizio ed è anonimo.
Una volta compilato le chiediamo di inserirlo nell'urna collocata presso il Servizio.**

Contiamo molto sul Suo contributo e La ringraziamo fin d'ora per la sua preziosa collaborazione!

*Direzione dell'Istituto e il personale
dell'Ambulatorio*

Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

Per valutare il reparto, Le chiediamo di “dare un voto” da 1 a 5 mettendo una “X” sul numero che corrisponde alla Sua valutazione, dove:
1=molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo 0=NON SO

Rispetto alle INFORMAZIONI RICEVUTE, come valuta:

1	La qualità complessiva del servizio	1	2	3	4	5	0
2	La chiarezza e completezza delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	1	2	3	4	5	0
3	La semplicità della procedura di ammissione al servizio	1	2	3	4	5	0
4	Il tempo di attesa tra richiesta e avvio dei trattamenti	1	2	3	4	5	0

Rispetto alle PRESTAZIONI ricevute come valuta:

5	L'attenzione ricevuta dal Fisiatra durante la visita	1	2	3	4	5	0
6	L'attenzione ricevuta dagli FKT durante il percorso riabilitativo	1	2	3	4	5	0
7	La cortesia e gentilezza degli Operatori	1	2	3	4	5	0
8	La loro capacità di fornire informazioni chiare e complete sui trattamenti riabilitativi in corso	1	2	3	4	5	0
9	La continuità nella erogazione dei trattamenti (di operatore dedicato e di tempistica)	1	2	3	4	5	0
10	La capacità del servizio di rispondere in modo flessibile alle vostre esigenze (orari, giorni...)	1	2	3	4	5	0

Rispetto agli AMBIENTI come valuta:

11	Lo spazio per l'attesa	1	2	3	4	5	0
12	Gli ambienti della Palestra	1	2	3	4	5	0
13	Il box delle Terapie fisiche	1	2	3	4	5	0
14	I servizi igienici	1	2	3	4	5	0
15	L'igiene e la pulizi adegli ambienti	1	2	3	4	5	0
16	La dotazione di attrezzature messe a disposizione	1	2	3	4	5	0

Rispetto alla SEGRETERIA/UFFICIO CASSA come valuta:

17	La gentilezza degli Operatori	1	2	3	4	5	0
18	Gli orari di apertura degli Uffici	1	2	3	4	5	0
19	Il rispetto della Privacy durante tutta la fase di fruizione del servizio	1	2	3	4	5	0

Rispetto alla FRUIBILITA' del servizio, come valuta:

20	Gli orari di apertura del Servizio	1	2	3	4	5	0
21	L'adeguatezza del parcheggio	1	2	3	4	5	0
22	La facilità di raggiungere gli ambulatori (barriere, segnaletica...)	1	2	3	4	5	0

Qual è stato l'esito riabilitativo degli interventi?

Grande miglioramento	Discreto miglioramento	Lieve miglioramento	Miglioramento
	Nessun miglioramento	Peggioramento	

Dati dell'utente: Genere ed Età

- Donna Uomo
 18/45 anni 46/65 anni Più di 65 anni

Comune di residenza _____

E' la prima volta che utilizza il Servizio di FKT presso il nostro Istituto?

- SI, è la prima volta NO, c'ero già stato/a

Sul retro troverà lo spazio per segnalazioni e/o commenti



Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura
Via Vismara, 10 - 26020 San Bassano (CR)
Tel. 0374373165 e-mail: info@istitutovismara.it

Questionario di valutazione della Qualità del Servizio AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA - PIZZIGHETTONE

Rev. 1/2025

DATA di compilazione del Questionario: _____

Gentile Signora/Egregio Signore,

L'Istituto Vismara de Petri è impegnato nell'effettuare la rilevazione della qualità percepita dagli Utenti che utilizzano l'Ambulatorio di Fisioterapia.

Le chiediamo a questo scopo la cortesia di dedicarci un po' del Suo tempo rispondendo al breve Questionario dove sono state inserite alcune domande finalizzate a raccogliere la Sua opinione riguardo ad aspetti che riteniamo importanti per continuare a migliorare la qualità dei servizi che offriamo.

**Il questionario è rivolto a chi utilizza il servizio ed è anonimo.
Una volta compilato le chiediamo di inserirlo nell'urna collocata presso il Servizio.**

Contiamo molto sul Suo contributo e La ringraziamo fin d'ora per la sua preziosa collaborazione!

*Direzione dell'Istituto e il personale
dell'Ambulatorio*

Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

Per valutare il reparto, Le chiediamo di “dare un voto” da 1 a 5 mettendo una “X” sul numero che corrisponde alla Sua valutazione, dove:
 1=molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo 0=NON SO

Rispetto alle INFORMAZIONI RICEVUTE, come valuta:

1	La qualità complessiva del servizio	1	2	3	4	5	0
2	La chiarezza e completezza delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	1	2	3	4	5	0
3	La semplicità della procedura di ammissione al servizio	1	2	3	4	5	0
4	Il tempo di attesa tra richiesta e avvio dei trattamenti	1	2	3	4	5	0

Rispetto alle PRESTAZIONI ricevute come valuta:

5	L'attenzione ricevuta dal Fisiatra durante la visita	1	2	3	4	5	0
6	L'attenzione ricevuta dagli FKT durante il percorso riabilitativo	1	2	3	4	5	0
7	La cortesia e gentilezza degli Operatori	1	2	3	4	5	0
8	La loro capacità di fornire informazioni chiare e complete sui trattamenti riabilitativi in corso	1	2	3	4	5	0
9	La continuità nella erogazione dei trattamenti (di operatore dedicato e di tempistica)	1	2	3	4	5	0
10	La capacità del servizio di rispondere in modo flessibile alle vostre esigenze (orari, giorni...)	1	2	3	4	5	0

Rispetto agli AMBIENTI come valuta:

11	Lo spazio per l'attesa	1	2	3	4	5	0
12	Gli ambienti della Palestra	1	2	3	4	5	0
13	Il box delle Terapie fisiche	1	2	3	4	5	0
14	I servizi igienici	1	2	3	4	5	0
15	L'igiene e la pulizi adegli ambienti	1	2	3	4	5	0
16	La dotazione di attrezzature messe a disposizione	1	2	3	4	5	0

Rispetto alla SEGRETERIA/UFFICIO CASSA come valuta:

17	La gentilezza degli Operatori	1	2	3	4	5	0
18	Gli orari di apertura degli Uffici	1	2	3	4	5	0
19	Il rispetto della Privacy durante tutta la fase di fruizione del servizio	1	2	3	4	5	0

Rispetto alla FRUIBILITA' del servizio, come valuta:

20	Gli orari di apertura del Servizio	1	2	3	4	5	0
21	L'adeguatezza del parcheggio	1	2	3	4	5	0
22	La facilità di raggiungere gli ambulatori (barriere, segnaletica...)	1	2	3	4	5	0

Qual è stato l'esito riabilitativo degli interventi?

Grande miglioramento	Discreto miglioramento	Lieve miglioramento	Miglioramento
	Nessun miglioramento	Peggioramento	

Dati dell'utente: Genere ed Età

- Donna Uomo
 18/45 anni 46/65 anni Più di 65 anni

Comune di residenza _____

E' la prima volta che utilizza il Servizio di FKT presso il nostro Istituto?

- SI, è la prima volta NO, c'ero già stato/a

Sul retro troverà lo spazio per segnalazioni e/o commenti



Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus

Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Via Vismara, 10 – 26020 San Bassano (CR)

Tel. 0374373165 – Fax 0374381119 E-mail ambulatorio.fisioterapia@istitutovismara.it

**POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO-FISIOTERAPIA
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

La preghiamo di rispondere alle domande di questo questionario di valutazione della qualità del Servizio di Fisioterapia; le sue valutazioni, le sue critiche e i suoi consigli saranno molto preziosi per noi.

Il questionario è anonimo e una volta compilato La preghiamo di inserirlo nell'apposita urna situata presso il Servizio. Contiamo molto sul Suo contributo e La ringraziamo sin d'ora per la Sua collaborazione.

Direzione della Fondazione e personale del Servizio

Data di compilazione _____ Sesso F M Età _____

Scolarità: 1. Nessuna 2. Scuola obbligo 3. Scuola superiore 4. Laurea

Nazionalità: 1. Italiana 2. Europea 3. Extra europea

D01. Come ha prenotato? 1. Telefonicamente 2. Allo sportello 3. Su internet 4. Altro
5. Non so 6. Nessuna prenotazione

QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI (indicare da 1 a 7)

- D02. Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute) 1 2 3 4 5 6 7
- D03. Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione. 1 2 3 4 5 6 7
- D04. Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute) 1 2 3 4 5 6 7
- D05. Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti 1 2 3 4 5 6 7
- D06. Rispetto degli orari previsti 1 2 3 4 5 6 7
- D07. Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia) 1 2 3 4 5 6 7
- D08. Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute 1 2 3 4 5 6 7
- D09. Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni) 1 2 3 4 5 6 7
- D10. Rispetto della riservatezza personale 1 2 3 4 5 6 7
- D11. Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio? 1 2 3 4 5 6 7
- D12. Consiglierebbe ad altri questa struttura? 1 2 3 4 5 6 7