

ANNO 2025

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.

PREMESSA

Il presente Report espone i risultati della customer rilevata nel 2025 per le tre tipologie di regime con cui gli Utenti del servizio giungono agli Ambulatori:

- Utenti in convenzione Socio-Sanitaria (UdO RIA Ambulatoriale)
- Utenti in convenzione Sanitaria (UdO Poliambulatorio Specialistico)
- Utenti Privati (UdO Poliambulatorio Specialistico)

Dal punto di vista dell'Utenza, 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 fissata dalla Fondazione.

La possibilità di accedere a prestazioni convenzionate (socio-sanitarie o sanitarie) dipende dalla normativa di riferimento.

Il testo del Questionario è 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 RIA AMBULATORIALE (CONVENZIONE SOCIO-SANITARIA)

Tassi di partecipazione

Il tasso di partecipazione si è assestato Attorno al 61% (73 Q ricevuti su 120 distribuiti) in crescita rispetto all'anno precedente (40%) 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 aveva già 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.

CUSTOMER 2025 - RIA AMBULATORIALE UTENTI IN CONVENZIONE SOCIO-SANITARIA							
ANNO	VOTO MEDIO	INFO E ACCESSO AL SERVIZIO	QUALITA' CURE RICEVUTE	AMBIENTI E ATTREZZATURE	SEGRETERIA E UFFICIO CASSA	PRIVACY	FRUIBILITA' SERVIZIO
2025	4,61	4,51	4,82	4,58	4,73	4,74	4,28
2024	4,39	4,42	4,70	4,40	4,39	4,35	3,73

La media ponderata del servizio si è stabilita ad un punteggio molto elevato, 4.61, superiore a quella dell'anno precedente, come del resto tutte le Aree di riferimento.

Vediamo nel dettaglio le Medie Ponderate delle Aree.

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

Domande da 1 a 4 – Me.Pond. di Area 4.51

Le valutazioni rispetto alle informazioni ricevute per accedere al servizio sono molto buone come vediamo dalla tabella.

In miglioramento anche il dato della Domanda nr. 4 in relazione ai tempi di attesa per l'inizio dei trattamenti.

La Domanda nr. 1 che indagava la qualità complessiva del servizio è valutata addirittura 4.72 quindi molto elevata.

		INFO E ACCESSO AL SERVIZIO			
		1	2	3	4
TIPO AMBULATORIO	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 RISPOSTE VALIDE		71	65	71	71
VOTO MEDIO		4,72	4,63	4,55	4,17
ME POND AREA		4,51			

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

Domande da 5 a 10 - Me.Pond. di Area: 4,82

L'Area presenta in ogni item punteggi molto vicini al valore 5=Molto Buono, che rappresenta il punteggio massimo raggiungibile.

		QUALITA' CURE RICEVUTE					
		5	6	7	8	9	10
TIPO AMBULATORIO	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 RISPOSTE VALIDE		72	65	72	71	66	71
VOTO MEDIO		4,89	4,83	4,89	4,80	4,83	4,68
ME POND AREA		4,82					

Area: AMBIENTI ED ATTREZZATURE: come valuta...

Domande dalla 11 alla 16 – Me.Pond. di Area: 4,58

Anche in quest'Area i punteggi sono tutti abbondantemente sopra il valore 4=buono. A parte la Domanda 11 relativa all'adeguatezza della sala di attesa, gli altri item hanno tutti valori superiori al 4,50.

		AMBIENTI E ATTREZZATURE					
		11	12	13	14	15	16
TIPO AMBULATORIO	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 RISPOSTE VALIDE		71	62	69	63	72	71
VOTO MEDIO		4,34	4,61	4,70	4,48	4,61	4,72
ME POND AREA		4,58					

Area: SEGRETERIA E UFFICIO CASSA: come valuta...

Domande dalla 17 alla 18 – Me.Pond. di Area: 4,39

Molto buoni anche i risultati di questo comparto. Recentemente l'orario dell'Ufficio Cassa è stato ampliato. Degno di nota il valore 4,80 del personale addetto alla Segreteria e Cassa.

		SEGRETERIA E UFFICIO CASSA	
		17	18
TIPO AMBULATORIO	NR. Q.	La gentilezza degli operatori della Segreteria/Cassa	Gli orari di apertura della Segreteria/Cassa
NR RISPOSTE VALIDE		68	58
VOTO MEDIO		4,84	4,60
ME POND AREA		4,73	

Area: RISPETTO DELLA PRIVACY

Domanda 19 – Me.Pond. di Area: 4,74

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

		PRIVACY
		19
TIPO AMBULATORIO	NR. Q	Il rispetto della Privacy in tutte le fasi di fruizione del servizio
NR RISPOSTE VALIDE		66
VOTO MEDIO		4,74
ME POND AREA		4,74

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Domande da 20 a 22 – Me.Pond. di Area: 4.28

L'Area nel suo complesso presenta punteggi più elevati dell'anno precedente.

Nonostante la Fondazione sia intervenuta sul tema "parcheggio" riservando dei posti-auto agli Utenti degli Ambulatori, permangono evidentemente alcune criticità.

		FRUIBILITA' SERVIZIO		
		20	21	22
TIPO AMBULATORIO	NR. Q	Gli orari di apertura	L'adeguatezza del parcheggio	La facilità di raggiungere gli ambulatori (barriere, segnaletica...)
NR RISPOSTE VALIDE		62	63	68
VOTO MEDIO		4,58	3,75	4,50
ME POND AREA		4,28		

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	VA	%
Grande miglioramento	8	11%
Discreto miglioramento	12	16%
Lieve miglioramento	6	8%
Miglioramento	25	34%
Nessun miglioramento	2	3%
Peggioramento	0	0%
Non so/NR	20	27%
TOTALE	71	100%

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti nello spazio delle risposte aperte.

CUSTOMER 2025 -RIA AMBULATORIALE		
TIPO AMB.	NR. C	COMMENTI
Conv. Socio-San.	Q8	Giulia operatrice molto valida e gentile, come fisioterapista merita un voto da 1 a 10 un 10 con lode!
Conv. Socio-San.	Q13	Ringrazio la dott.ssa Cantoni per il piano terapeutico, sono stata penalizzata dalla stagione calda sul linfatico e insisto a suggerire per un prossimo futuro il bendaggio compressivo a completare la terapia
Conv. Socio-San.	Q15	Gentilezza e professionalità degli operatori
Conv. Socio-San.	Q23	Privacy: la mia è stata rispettata. Forse il resto degli ambienti della Palestra potrebbe essere suddiviso in due box... O meglio, io ero in un box, forse sarebbe utile che ce ne fosse un secondo. Grazie.
Conv. Socio-San.	Q23	Sono stata soddisfatta della fisioterapista, sempre gentile e sorridente che mi ha dato fiducia, anche quando avevo difficoltà a eseguire gli esercizi. Ringrazio e saluto con grande riconoscenza.
Conv. Socio-San.	Q24	Sono molto migliorato ma per risolvere il mio problema di deambulazione dovrei fare ulteriori sedute di fisioterapia per camminare bene ed eliminare il bastone come supporto alla mia zoppia
Conv. Socio-San.	Q39	L'attesa tra appuntamento per visita fisiatrica e avvio trattamenti un po' lunga; il parcheggio è disastroso e nelle ore di punta non trovi posti liberi; le operatrici molto cortesi e ti mettono a tuo agio
Conv. Socio-San.	Q43	In base agli orari per il parcheggio non si trova un posto. Per il resto è tutto ok. Grazie.

Conv. Socio-San.	Q44	Mi sono trovata molto bene come cure e con il personale, molto disponibile e cordiale verso il pz che mettono a suo agio e ti sanno consigliare. Grazie.
Conv. Socio-San.	Q47	Ho ricevuto un ottimo servizio con FT professionali e disponibili
Conv. Socio-San.	Q50	Il FKT che mi ha seguito, oltre ad essere una persona gentilissima, si è dimostrato anche preparatissimo
Conv. Socio-San.	Q52	Molto contenta e soddisfatta, seguita molto bene
Conv. Socio-San.	Q54	E' la prima volta che trovo personale gentile, professionalmente preparato, disponibile a dare un aiuto concreto al pz. La mia esperienza è stata molto positiva. Grazie.
Conv. Socio-San.	Q56	Giulia e Andrea, persone della magneto-terapia, sono veramente gentili e competenti. Ringrazio e saluto
Conv. Socio-San.	Q57	Cortesie e professionalità sono doti dei fisioterapisti
Conv. Socio-San.	Q58	Per quanto riguarda il mio trattamento riguardo alle mie esigenze posso dire di essere soddisfatta. Mi auguro che tutto proceda nel migliore modo possibile per il pz e per gli operatori
Conv. Socio-San.	Q63	Vorrei far notare che la palestra giù ha bisogno di una radio più decente che si senta bene. Grazie. Se si può chiedere alla mattina invece che cominciare alle 8.45 si può alle 8, come si faceva prima.
Conv. Socio-San.	Q66	Gli operatori vanno retribuiti in base alla professionalità
Conv. Socio-San.	Q70	Tra visita fisiatrica e terapie l'attesa è stata lunga
Conv. Socio-San.	Q72	Se la terapia viene effettuata al mattino il problema è il parcheggio. E' necessario farsi portare da terzi perché è impossibile parcheggiare

UTENTI POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO (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 62% (37 q restituiti su 60 consegnati).

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

CUSTOMER 2025 - CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI AL QUESTIONARIO ATS					
DATI SOCIO ANAGRAFICI UTENTI					
GENERE	VA	%	ETA'	VA	%
Donna	28	76%	18-45 anni	3	8%
Uomo	9	24%	46-65 anni	19	51%
NR	0	0%	Più di 65 anni	12	32%
TOTALE	37	100%	NR	3	8%
			TOTALE	37	100%
SCOLARITA'	VA	%	Come ha prenotato?	VA	%
Nessuna	0	0%	Telefonicamente	13	35%
Scuola Obbligo	16	43%	Allo sportello	9	24%
Scuola superiore	13	35%	Su Internet	0	0%
Laurea	5	14%	Altro	10	27%
NR	3	8%	Non so	0	0%
TOTALE	37	100%	Nessuna prenotazione	0	0%
			NR	5	14%
			TOTALE	37	100%

- Il genere prevalente è quello femminile
- Per l'età degli utenti prevale la fascia 46-65 anni
- 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
- Prevalle la prenotazione telefonica anche se una quota consistente preferisce recarsi allo sportello

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 2025 - AMBULATORIO FISIOTERAPIA IN ACCREDITAMENTO SANITARIO												
% DI RISPOSTA 62% (37 RICEVUTI SU 60 DISTRIBUITI)												
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)	Ciarezza 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?
NR Q	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	
VOTO MEDIO	6,43	5,62	6,49	6,62	6,76	6,95	6,86	6,92	6,84	6,84	6,81	
2024	CUSTOMER 2024 (% DI RISPOSTA 35%)											
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 quella sui tempi di attesa che si assesta a 5.43, superano abbondantemente il voto 6. Alcune sono molto vicine al voto massimo, costituito dal punteggio 7 (D07, D08, D09, D11 e D12)

Anche i commenti aperti degli Utenti sono decisamente gratificanti:

Q. ATS	NR. Q	CUSTOMER 2025 - AMBULATORIO FISIOTERAPIA IN ACCREDITAMENTO SANITARIO COMMENTI
SAN	Q2	Unica cosa, non c'è parcheggio
SAN	Q27	Ringrazio la fisioterapista Giulia Ferrari per la sua professionalità ma soprattutto per la sua gentilezza che in 3 mesi non è mai venuta a mancare

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 degli Ambulatori delle due sedi.

AMBULATORIO FISIOTERAPICO PRIVATO - SAN BASSANO

Tassi di partecipazione

Il tasso di partecipazione si è assestato attorno al 48% (41 Q ricevuti su 85 distribuiti), in crescita rispetto all'anno precedente anche grazie al maggior coinvolgimento dei fisioterapisti nella consegna dello strumento.

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, 4.67.

Vediamo nel dettaglio le Medie Ponderate delle Aree:

CUSTOMER 2025 - UTENTI AMBULATORIO FKT PRIVATO (SAN BASSANO)						
VOTO MEDIO	INFO E ACCESSO AL SERVIZIO	QUALITA' CURE RICEVUTE	AMBIENTI E ATTREZZATU RE	SEGRETERIA E UFFICIO CASSA	PRIVACY	FRUIBILITA' SERVIZIO
4,67	4,60	4,88	4,65	4,63	4,74	4,38

Analizziamo gli item in dettaglio.

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

Domande da 1 a 4 – Me.Pond. di Area 4.46

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.

La qualità complessiva del servizio è molto elevata, 4.73.

		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		41	41	41	41
NR RISPOSTE VALIDE		40	39	39	40
VOTO MEDIO		4,73	4,67	4,59	4,43
ME POND AREA		4,60			

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

Domande da 5 a 10 - Me.Pond. di Area: 4,88

tutte le valutazioni sono ben al di sopra del valore 4=buono, tutte molto vicine al valore massimo cioè 5=molto buono.

Degna di nota la valutazione 4.93 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 (oran, giorni,...)
NR Q		41	41	41	41	41	41
NR RISPOSTE VALIDE		38	39	40	40	40	40
VOTO MEDIO		4,92	4,90	4,93	4,85	4,88	4,83
ME POND AREA		4,88					

Area: AMBIENTI ED ATTREZZATURE: come valuta...

Domande dalla 11 alla 16 – Me.Pond. di Area: 4,65

Tutti gli item presentano punteggi elevati.

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 4.43.

		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		41	41	41	41	41	41
NR RISPOSTE VALIDE		40	35	39	30	38	39
VOTO MEDIO		4,43	4,69	4,69	4,70	4,71	4,72
ME POND AREA		4,65					

Area: SEGRETERIA E UFFICIO CASSA: come valuta...

Domande dalla 17 alla 18 – Me.Pond. di Area: 4,63

Molto 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		41	41
NR RISPOSTE VALIDE		38	38
VOTO MEDIO		4,76	4,50
ME POND AREA		4,63	

Area: RISPETTO DELLA PRIVACY

Domanda 19 – Me.Pond. di Area: 4,74

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	41
	NR RISPOSTE VALIDE	39
	VOTO MEDIO	4,74
	ME POND AREA	4,74

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Domande da 20 a 22 – Me.Pond. di Area: 4.38

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.

		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	41	41	41
	NR RISPOSTE VALIDE	39	36	37
	VOTO MEDIO	4,59	3,97	4,54
	ME POND AREA	4,38		

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	VA	%
Grande miglioramento	4	10%
Discreto miglioramento	7	17%
Lieve miglioramento	8	20%
Miglioramento	14	34%
Nessun miglioramento	1	2%
Peggioramento	0	0%
Non so/NR	7	17%
TOTALE	41	100%

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti nello spazio delle risposte aperte.

CUSTOMER 2025 - AMBULATORIO FISIOTERAPICO PRIVATO SAN BASSANO		
TIPO AMB.	N. Q.	COMMENTI
PRIV. SBAS	Q9	Fisioterapista eccezionale Ziglioli
PRIV. SBAS	Q12	Possibilità di riscaldare ulteriormente i box delle terapie nel periodo invernale
PRIV. SBAS	Q14	Bravissimo FKT Nichetti Mauro
PRIV. SBAS	Q15	Tutto ottimo. Solo il parcheggio pessimo, da migliorare
PRIV. SBAS	Q19	L'attenzione ricevuta dagli FKT è stata ottima ed erano molto gentili e chiari nella spiegazione di ogni fase. Sono molto contenta di aver scelto la struttura giusta, che mi ha dato tutto il suo meglio sia del personale che servizi
PRIV. SBAS	Q21	Usufruisco di questo spazio per ringraziare il personale operante presso questo servizio. Professionalità della sig.ra Elena Merli merita di essere sottolineata. Nel frattempo mi sento di dare qualche suggerimento alla Direzione di revisionare in senso aumetativo la percentuale dello sconto per i dipendenti. Sarebbe una piacevole soluzione fissarlo al 20%, opo anni di servizio. Grazie dell'attenzione.

PRIV. SBAS	Q33	Personalmente frwquento questo studio di fisioterpaia da parecchi anni e fin da subito mi sono trovata bene. Personale molto gentile, cordiale e accogliente. Ho conosciuto la sig.ra Merli Elena e nel corso degli anni, ogniquialvolta ci sia stata la necessità di curare problematiche di vario tipo, ho chiesto di essere seguita da lei. In questi anni non ha mai deluso le mie aspettative grazie alla sua grande professionalità e competenza, gentilezza e premura. Peccato non poterne usufruire nell'arco di tutto l'anno. Grazie.
PRIV. SBAS	Q36	Ziglioli numero 1!
PRIV. SBAS	Q37	Servizio impeccabile grazie alla professionista che mi ha seguito dandomi consigli e suggerimenti sulla ginnastica da fare. Ancora un grazie alla fkt Giulia

AMBULATORIO FISIOTERAPIA PRIVATO - PIZZIGHETTONE

Tassi di partecipazione

Il tasso di partecipazione si è assestato ad un valore piuttosto basso, il 22% (22 Q ricevuti su 102 distribuiti). Sicuramente ci sarà da investire sulle modalità di consegna per aumentare questo valore.

Risultati generali

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

Vediamo nel dettaglio le Medie Ponderate delle Aree:

CUSTOMER 2025 - UTENTI AMBULATORIO FKT PRIVATO (PIZZIGHETTONE)						
VOTO MEDIO	INFO E ACCESSO AL SERVIZIO	QUALITA' CURE RICEVUTE	AMBIENTI E ATTREZZATURE	SEGRETERIA E UFFICIO CASSA	PRIVACY	FRUIBILITA' SERVIZIO
4,71	4,87	4,94	4,65	4,63	4,81	4,13

La media ponderata del servizio si è stabilita ad un punteggio molto elevato, 4.71 pur nella consapevolezza che essa rappresenta l'opinione di una frazione un campione molto esigua degli Utenti trattati nel 2025.

La stessa considerazione vale per le singole Aree presentano anch'esse punteggi molto elevati.

Analizziamo gli item in dettaglio.

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

Domande da 1 a 4 – Me.Pond. di Area 4.87

Le valutazioni rispetto alle informazioni ricevute per accedere al servizio sono molto buone, come vediamo dalla tabella a fianco e superano abbondantemente il valore 4,50. Alcune sono molto vicine al valore 5=Molto buono.

La qualità complessiva del servizio è molto elevata, 4.87.

		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		22	22	22	22
NR RISPOSTE VALIDE		22	21	21	21
VOTO MEDIO		4,86	4,81	4,90	4,90
ME POND AREA		4,87			

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

Domande da 5 a 10 - Me.Pond. di

Area: 4,94

Molte sono vicine al valore 5,00 e in due casi lo raggiungono.

		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		22	22	22	22	22	22
NR RISPOSTE VALIDE		21	20	21	21	21	21
VOTO MEDIO		4,86	5,00	5,00	4,95	4,90	4,95
ME POND AREA		4,94					

Area: AMBIENTI ED ATTREZZATURE: come valuta...

Domande dalla 11 alla 16 – Me.Pond. di Area: 4,65

Tutti gli item presentano anche in questo caso, punteggi elevati.
Qualche miglioria potrebbe essere fatta per i locali di attesa.

		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		22	22	22	22	22	22
NR RISPOSTE VALIDE		21	17	21	18	18	18
VOTO MEDIO		4,33	4,71	4,71	4,67	4,78	4,78
ME POND AREA		4,65					

Area: SEGRETERIA E UFFICIO CASSA: come valuta...

Domande dalla 17 alla 18 – Me.Pond. di Area: 4,63

Molto 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		22	22
NR RISPOSTE VALIDE		22	21
VOTO MEDIO		4,95	4,29
ME POND AREA		4,63	

Area: RISPETTO DELLA PRIVACY

Domanda 19 – Me.Pond. di Area: 4,81

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		22
NR RISPOSTE VALIDE		21
VOTO MEDIO		4,81
ME POND AREA		4,81

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Domande da 20 a 22 – Me.Pond. di Area: 4.13

Qualche criticità (peraltro nota) sul parcheggio a disposizione degli Utenti il cui voto si attesta a 3,75.

		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		22	22	22
NR RISPOSTE VALIDE		21	20	20
VOTO MEDIO		4,38	3,75	4,25
ME POND AREA		4,13		

ESITO DEL TRATTAMENTO

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

Nello schema è illustrato come si sono suddivise le risposte che confermano la qualità del servizio erogato.

ESITO DEGLI INTERVENTI		
RISPOSTA	VA	%
Grande miglioramento	6	27%
Discreto miglioramento	5	23%
Lieve miglioramento	1	5%
Miglioramento	10	45%
Nessun miglioramento	0	0%
Peggioramento	0	0%
Non so/NR	0	0%
TOTALE	22	100%

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti nello spazio delle risposte aperte.

CUSTOMER 2025 - AMBULATORIO FISIOTERAPICO PRIVATO PIZZIGHETTONE		
TIPO AMB.	NR. Q	COMMENTI
PRIV. PIZ.	Q3	Creare una zona di attesa idonea; più privacy: i clienti sono troppo vicini e sentono le terapie etc. etc.
PRIV. PIZ.	Q8	Tutto bene, solo un po' freschino il riscaldamento
PRIV. PIZ.	Q20	Tutto perfetto



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***

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 pulizia degli 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

Ha altri commenti e/o suggerimenti in merito al servizio ricevuto?

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE



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***

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 pulizia degli 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

Ha altri commenti e/o suggerimenti in merito al servizio ricevuto?

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE



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