



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

### RIABILITAZIONE MOTORIA

#### ANALISI ANNO 2018

Nel corso dell'anno 2018 sono stati raccolti ed analizzati n. 144 questionari relativi al grado di soddisfazione percepita dagli utenti delle Unità Operative di Riabilitazione Motoria (Degenza Ordinaria e Day Hospital) pari al 15% dei ricoveri totali. Di questi, tutti i 144 questionari sono risultati validi per l'analisi statistica.

Il questionario, articolato in 12 quesiti, indaga diversi aspetti relativi al periodo di degenza, comprendenti l'organizzazione generale, la soddisfazione delle aspettative nei confronti del ricovero, le cure prestate, il rispetto della privacy, le informazioni ricevute, la relazione con gli operatori sanitari ed il comfort alberghiero.

Nella tabella sottostante sono riassunti per ciascuna area indagata dal questionario il GRADO DI SODDISFAZIONE (giudizi complessivi positivi: "moltissimo", "molto") ed il GRADO DI INSODDISFAZIONE (giudizi complessivi negativi: "poco", "per nulla"). I dati sono ricavati dal data base informatico opportunamente predisposto.

AREE INDAGATE	GRADO DI SODDISFAZIONE <i>Totale risposte</i> <b>POSITIVE</b>	GRADO DI INSODDISFAZIONE <i>Totale risposte</i> <b>NEGATIVE</b>	SENZA RISPOSTA
Accoglienza ed organizzazione del reparto	92%	8%	0%
Assistenza da parte del medico di reparto	94%	3%	3%
Assistenza da parte dei medici specialisti	91%	3%	6%
Assistenza da parte della caposala	95%	4%	1%
Assistenza da parte degli infermieri	95%	3%	2%
Assistenza da parte dei fisioterapisti	91%	8%	1%
Igiene del reparto e della sua stanza	84%	12%	4%
Qualità e quantità del cibo	89%	7%	4%
Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero	87%	10%	3%
Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione	87%	10%	3%
Rispetto della riservatezza personale	96%	2%	2%
Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero	90%	4%	6%
Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura	92%	6%	2%
<b>TOTALE</b>	<b>91%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>

Di seguito sono riportate le risposte analitiche per ciascun quesito.

Sono state esaminate **144 SCHEDE** di valutazione.

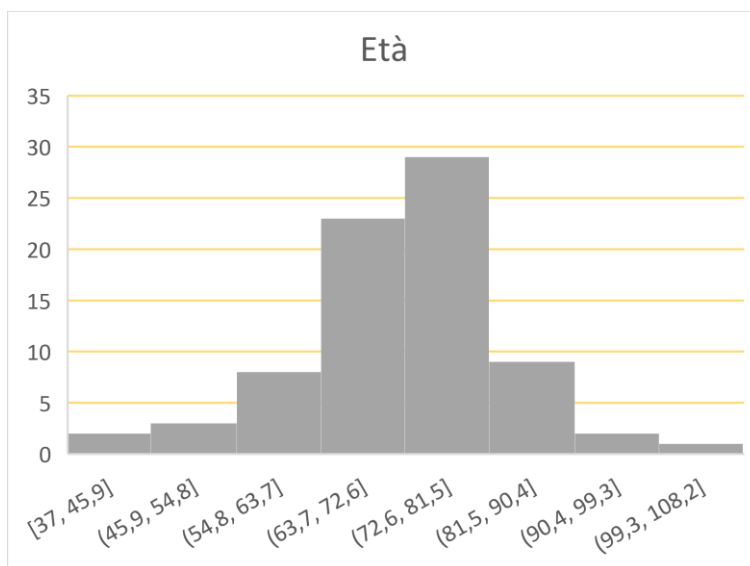
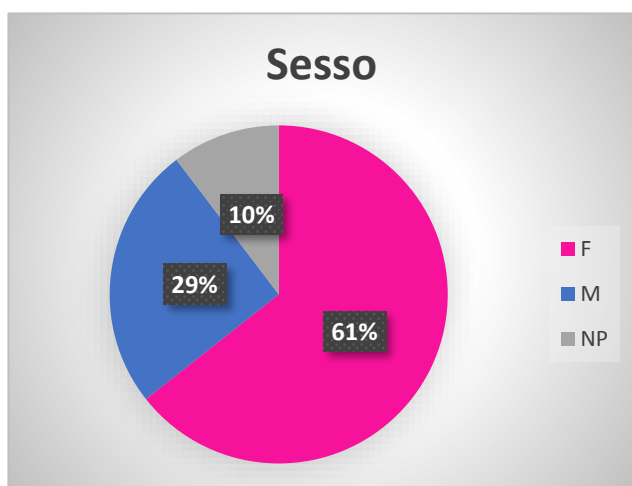
## VARIABILI DEMOGRAFICHE

**14** schede sono state compilate **senza** che il **sex** sia stato **esplicitato [NP]**, 10%.

**42** schede sono state compilate da **uomini M**, 29% del totale.

**88** schede sono state compilate da **donne F**, 61% del totale.

97 pazienti hanno indicato la propria età e l'età media di essi risulta essere di 72 anni circa. Le donne che hanno risposto al questionario hanno un'età media di circa 73 anni, gli uomini hanno un'età media di circa 69 anni.



La maggior parte dei partecipanti al questionario ha dichiarato di avere una licenza di scuola superiore come evidenza la tabella riportata a seguire.

**Tabella 1. Titolo di studio dei partecipanti**

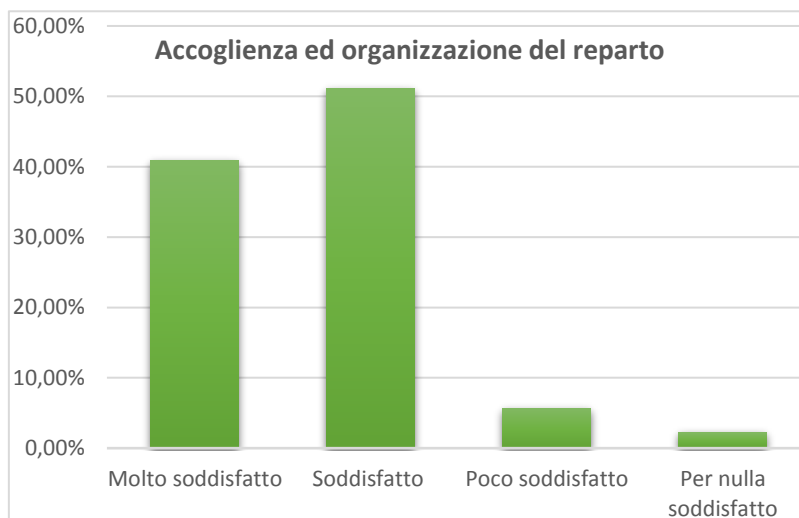
Titolo di studio	Frequenza	Numero assoluto
Diploma	38%	55
Scuola dell'obbligo	37%	52
Laurea	12%	17
Senza Titoli	2%	3
Non pervenuto	11%	17
	100%	144

Il Questionario di soddisfazione somministrato ai pazienti è costituito da 12 domande relativamente alle quali il Paziente (o un suo familiare) può esprimere un giudizio soggettivo (N= per nulla soddisfatto, P=poco soddisfatto, M=soddisfatto, MM=molto soddisfatto). Sono stati considerati soddisfatti i Pazienti che hanno indicato sul questionario M o MM.

L'ultima domanda, la tredicesima del questionario, chiede al Paziente se è disposto a tornare in struttura in caso di necessità.

**Domanda n. 1** – Accoglienza ed organizzazione del reparto: **più del 90% dei partecipanti esprime soddisfazione** riguardo all'accoglienza ricevuta ed all'organizzazione del reparto:

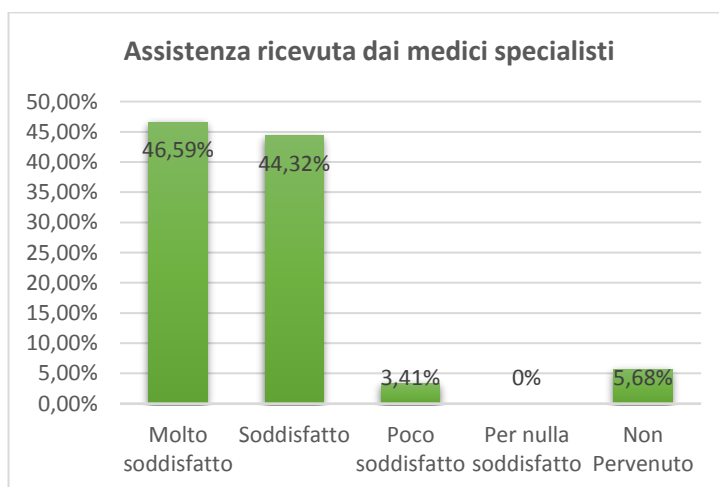
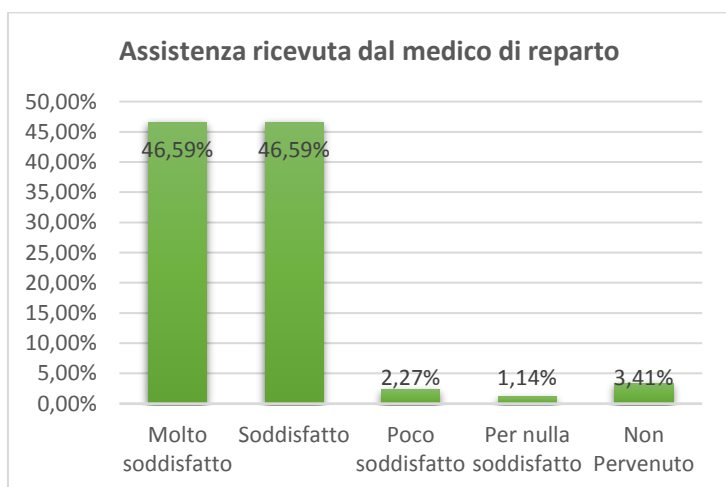
**Molto soddisfatto** 40,91%  
**Soddisfatto** 51,14%  
**Poco soddisfatto** 5,68%  
**Per nulla soddisfatto** 2,27%



Le **domande n. 2 e n. 3** sondano le impressioni che i pazienti dichiarano di aver ricevuto dal personale medico di reparto e dagli specialistici: la soddisfazione espressa per l'assistenza ricevuta dal **medico di reparto** supera il **93%** mentre quella ricevuta dal personale medico **specialistico** supera il **90%**.

MEDICO DI REPARTO	
<b>Molto soddisfatto</b>	46,59 %
<b>Soddisfatto</b>	46,59 %
<b>Poco soddisfatto</b>	2,27%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	1,14%
<b>Non Pervenuto</b>	3,41%

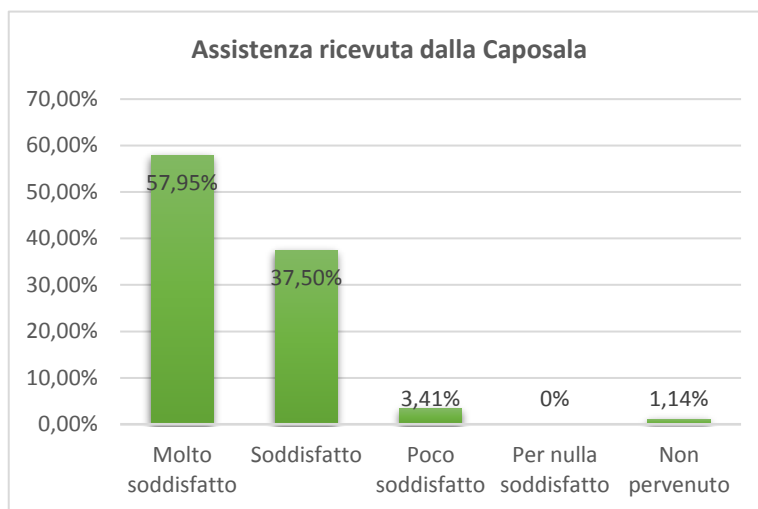
MEDICI SPECIALISTI	
<b>Molto soddisfatto</b>	46,59%
<b>Soddisfatto</b>	44,32%
<b>Poco soddisfatto</b>	3,41%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	0%
<b>Non Pervenuto</b>	5,68%



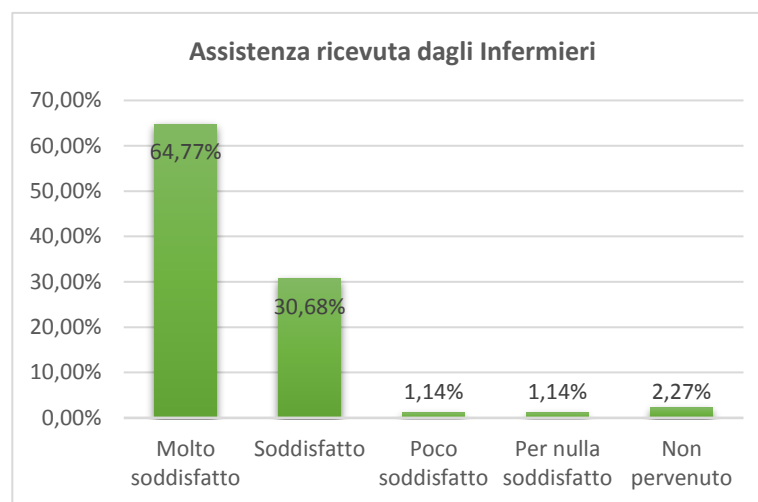
Le **domande n. 4, n. 5, n. 6** sono relative alle impressioni che i pazienti dichiarano di avere circa l'assistenza ricevuta rispettivamente dalla caposala, dal personale infermieristico e dai fisioterapisti:

Più del **95%** ha espresso soddisfazione per la **caposala** e per il **personale infermieristico** mentre il **90%** circa ha espresso soddisfazione per i **fisioterapisti** e nello specifico quasi il **74%** degli intervistati ha espresso **estrema soddisfazione** per i fisioterapisti.

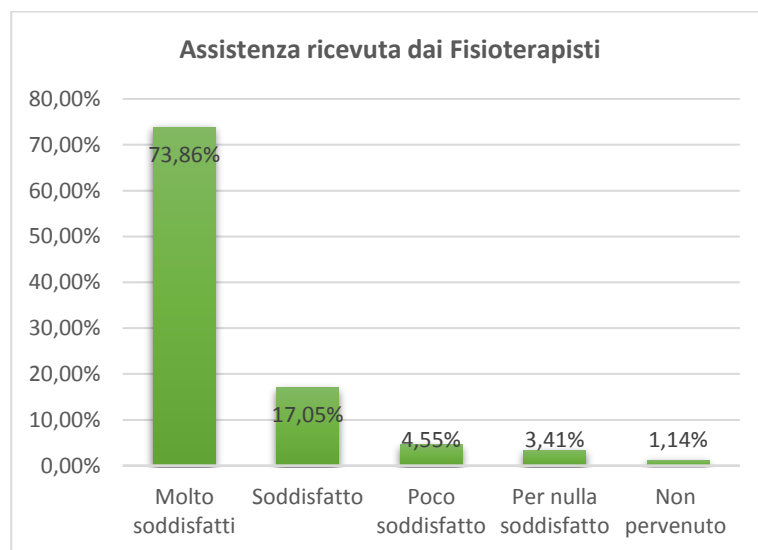
<b>Molto soddisfatto</b>	57,95%
<b>Soddisfatto</b>	37,50%
<b>Poco soddisfatto</b>	3,41%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	0%
<b>Non pervenuto</b>	1,14%



<b>Molto soddisfatto</b>	64,77%
<b>Soddisfatto</b>	30,68%
<b>Poco soddisfatto</b>	1,14%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	1,14%
<b>Non pervenuto</b>	2,27%

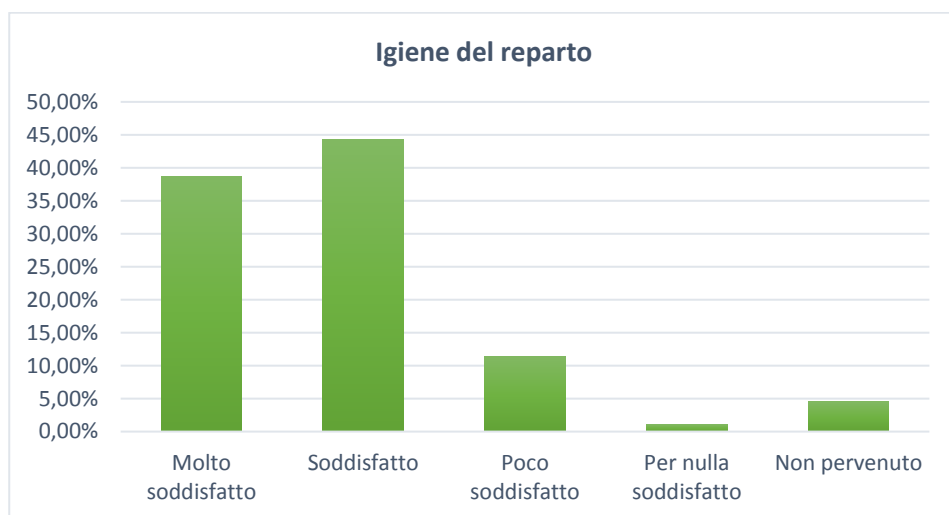


<b>Molto soddisfatto</b>	73,86%
<b>Soddisfatto</b>	17,05%
<b>Poco soddisfatto</b>	4,55%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	3,41%
<b>Non pervenuto</b>	1,14%



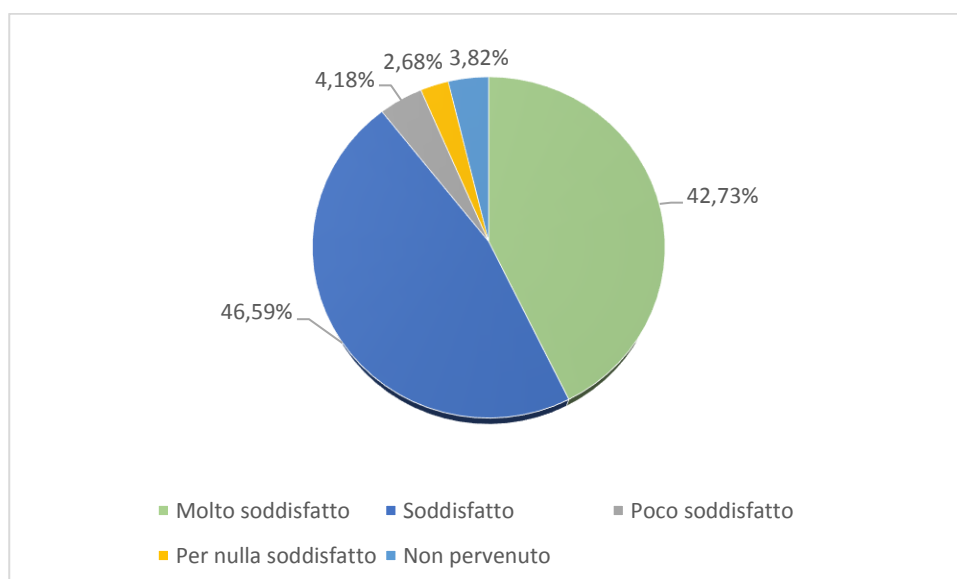
La **domanda n. 7** del questionario verte sul livello percepito di **igiene** del reparto. La soddisfazione dei pazienti si assesta intorno all'84%.

<b>Molto soddisfatto</b>	38,64%
<b>Soddisfatto</b>	44,32%
<b>Poco soddisfatto</b>	11,36%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	1,14%
<b>Non pervenuto</b>	4,55%



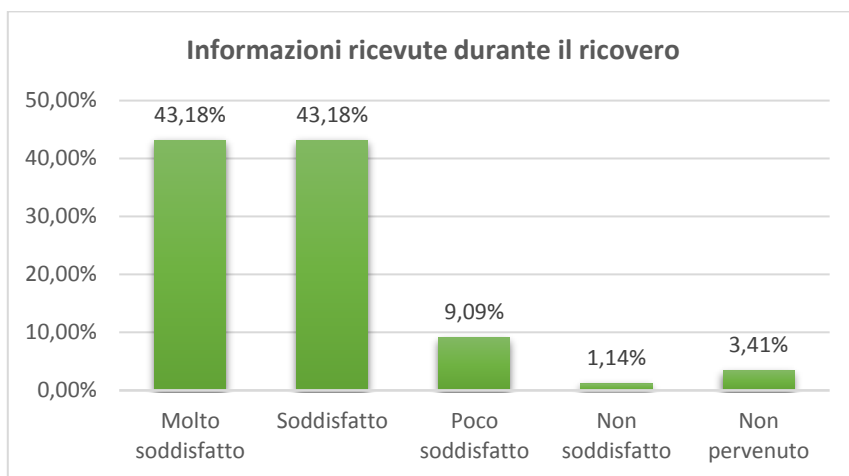
La **domanda n. 8** della scheda indaga la percezione dei pazienti rispetto alla qualità ed alla quantità dei **pasti** serviti. Circa il 88% dei partecipanti esprime soddisfazione.

<b>Molto soddisfatto</b>	42,73%
<b>Soddisfatto</b>	46,59%
<b>Poco soddisfatto</b>	4,18%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	2,68%
<b>Non pervenuto</b>	3,82%

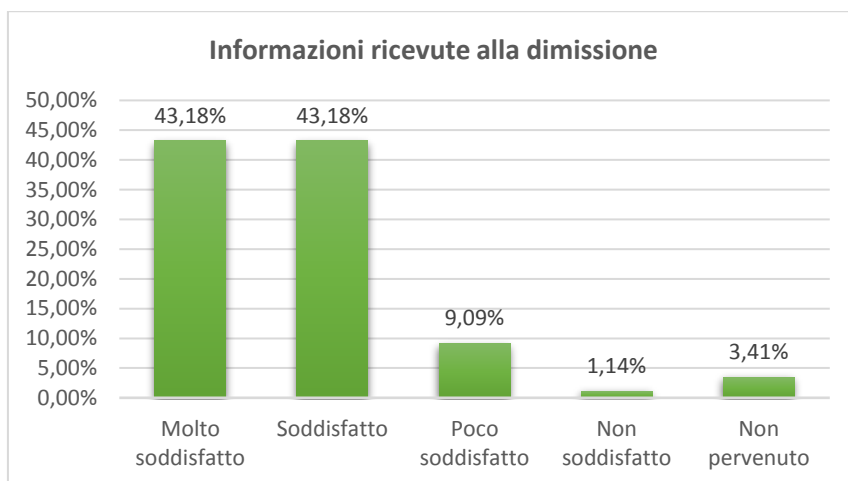


Le **domande n. 9 e n. 10** vertono rispettivamente sul livello di soddisfazione circa le **informazioni** sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero e su quelle ricevute prima della **dimissione**. L'86% circa dei pazienti esprime soddisfazione circa le informazioni ricevute durante il ricovero e durante la dimissione come esprimono le tabelle e i grafici di seguito riportati.

<b>Molto soddisfatto</b>	43,18%
<b>Soddisfatto</b>	43,18%
<b>Poco soddisfatto</b>	9,09%
<b>Non soddisfatto</b>	1,14%
<b>Non pervenuto</b>	3,41%



<b>Molto soddisfatto</b>	43,18%
<b>Soddisfatto</b>	43,18%
<b>Poco soddisfatto</b>	4,55%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	0%
<b>Non pervenuto</b>	9,09%



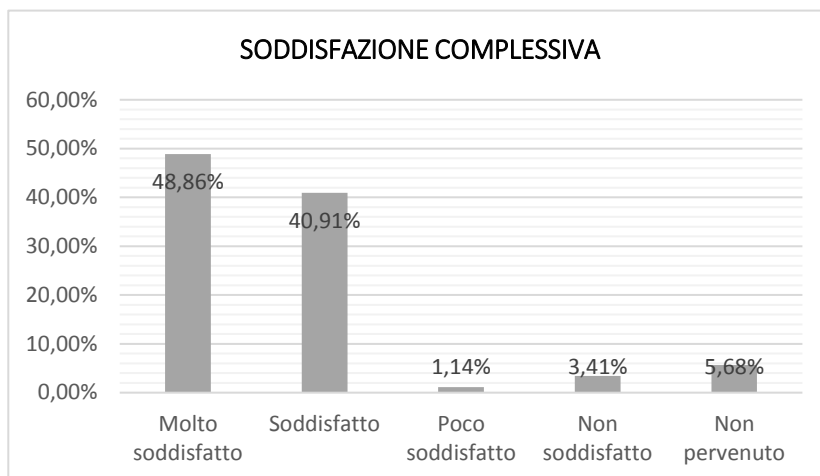
La **domanda n. 11** verte sul tema della **privacy**. In tal senso il 47,73% degli intervistati esprime estrema soddisfazione, la stessa percentuale di pazienti esprime soddisfazione.

<b>Molto soddisfatto</b>	47,73%
<b>Soddisfatto</b>	47,73%
<b>Poco soddisfatto</b>	1,14%
<b>Non soddisfatto</b>	1,14%
<b>Non pervenuto</b>	2,27%



La **domanda n. 12** sonda la **soddisfazione complessiva** espressa dal paziente. Quasi il 90% si ritiene soddisfatto e/o molto soddisfatto.

<b>Molto soddisfatto</b>	48,86%
<b>Soddisfatto</b>	40,91%
<b>Poco soddisfatto</b>	1,14%
<b>Non soddisfatto</b>	3,41%
<b>Non pervenuto</b>	5,68%



Analizzando la dodicesima domanda del questionario, è stato indagato il livello di soddisfazione complessivo espresso dai pazienti stratificandoli in base al piano di degenza.

I pazienti che si sono mostrati più insoddisfatti sono coloro che non hanno specificato sul questionario il piano in cui hanno soggiornato.

<b>Livello di soddisfazione complessivamente espresso</b> <b>II Piano</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>
<b>Molto soddisfatto</b>	38,46 %	5
<b>Soddisfatto</b>	53,85 %	7
<b>Poco soddisfatto</b>	0 %	0
<b>Per nulla soddisfatto</b>	0 %	0
<b>Non pervenuto</b>	7,69 %	1

<b>Livello di soddisfazione complessivamente espresso</b> <b>III Piano</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>
<b>Molto soddisfatto</b>	54,35 %	25
<b>Soddisfatto</b>	39,13 %	18
<b>Poco soddisfatto</b>	0 %	0
<b>Per nulla soddisfatto</b>	2,17 %	1
<b>Non pervenuto</b>	4,35 %	2

<b>Livello di soddisfazione complessivamente espresso</b> <b>IV Piano</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>
<b>Molto soddisfatto</b>	62,50 %	10
<b>Soddisfatto</b>	37,50 %	6
<b>Poco soddisfatto</b>	0 %	0
<b>Per nulla soddisfatto</b>	0 %	0
<b>Non pervenuto</b>	0 %	0

<b>Livello di soddisfazione complessivamente espresso PIANO NON SPECIFICATO</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>
<b>Molto soddisfatto</b>	55,35 %	25
<b>Soddisfatto</b>	37,13 %	18
<b>Poco soddisfatto</b>	0 %	
<b>Per nulla soddisfatto</b>	1,17 %	1
<b>Non pervenuto</b>	2,35 %	2

**Il 90,91% dei pazienti tornerebbe in caso di necessità, il 3,41% non tornerebbe, il 5,68% non si esprime.**

**Roma, 04.03.2019**

IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ  
*Dott. Francesco Papalia*  
*f.to in originale*