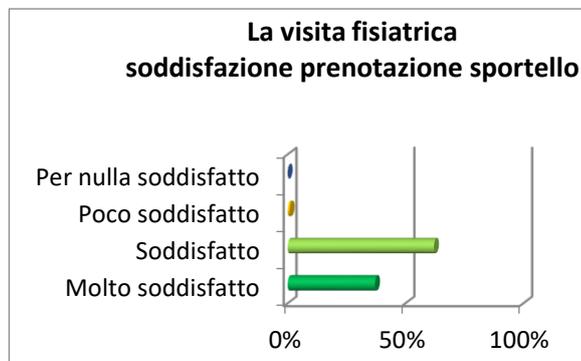


Informazioni di ritorno da parte dei pazienti 2019

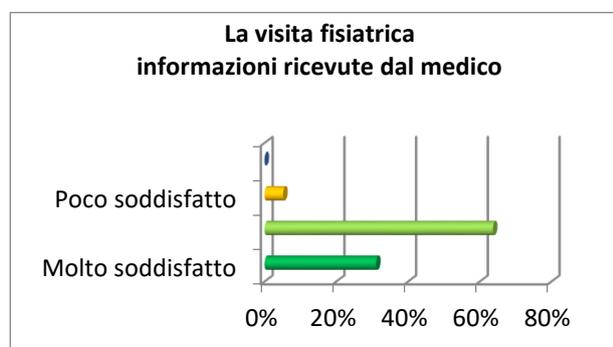
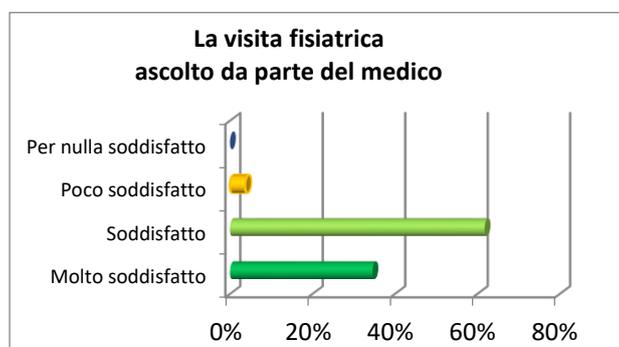
Nel corso del 2019, limitatamente alla struttura di **Scorzè**, i questionari raccolti hanno restituiti i seguenti risultati:

Medicina fisica e riabilitativa

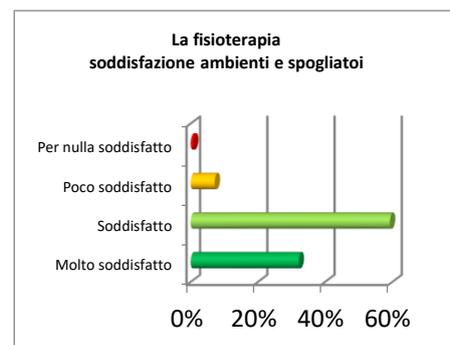
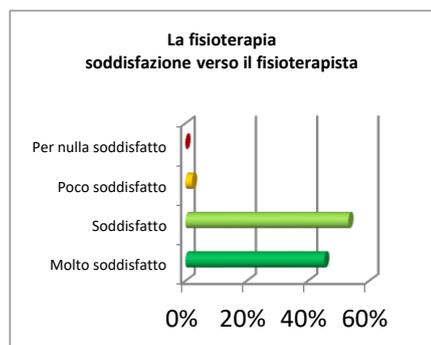
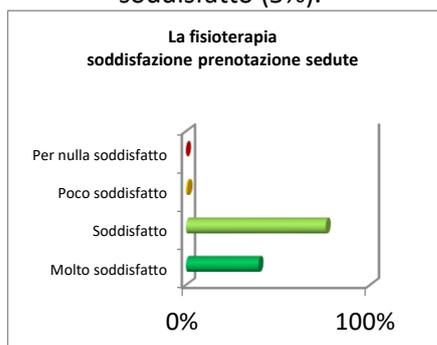


I pazienti che prenotano la visita fisiatrica al telefono sono pienamente soddisfatti a parte rarissima eccezione (3%). Questo significa che i tempi di attesa al telefono per riuscire a parlare con un operatrice e il successivo contatto raccolgono il gradimento della nostra utenza. Non sono necessarie azioni immediate su questi aspetti.

Stesso dicasi sulla prenotazione telefonica, dove c'è una piccola percentuale di utenti (2%) si dichiara poco soddisfatto del servizio di prenotazione all'accoglienza. Non siamo in grado di dire quale sia l'aspetto specifico non soddisfacente, ma è probabile che questo sia semplicemente dovuto al maggior disagio percepito dagli utenti nel momento in cui devono presentarsi fisicamente allo sportello, questa ipotesi è basata sul fatto che le procedure e le operatrici sono le medesime nei due casi, e l'unica differenza è il medium.



Tutti i pazienti esprimono piena soddisfazione nei confronti del servizio ricevuto dal medico fisiatra, sia in termini della qualità del dialogo, sia sulla chiarezza e completezza delle informazioni. Questo è un dato assolutamente positivo perché non è né facile, né scontato. Bassa la percentuale che si reputa poco soddisfatto (5%).

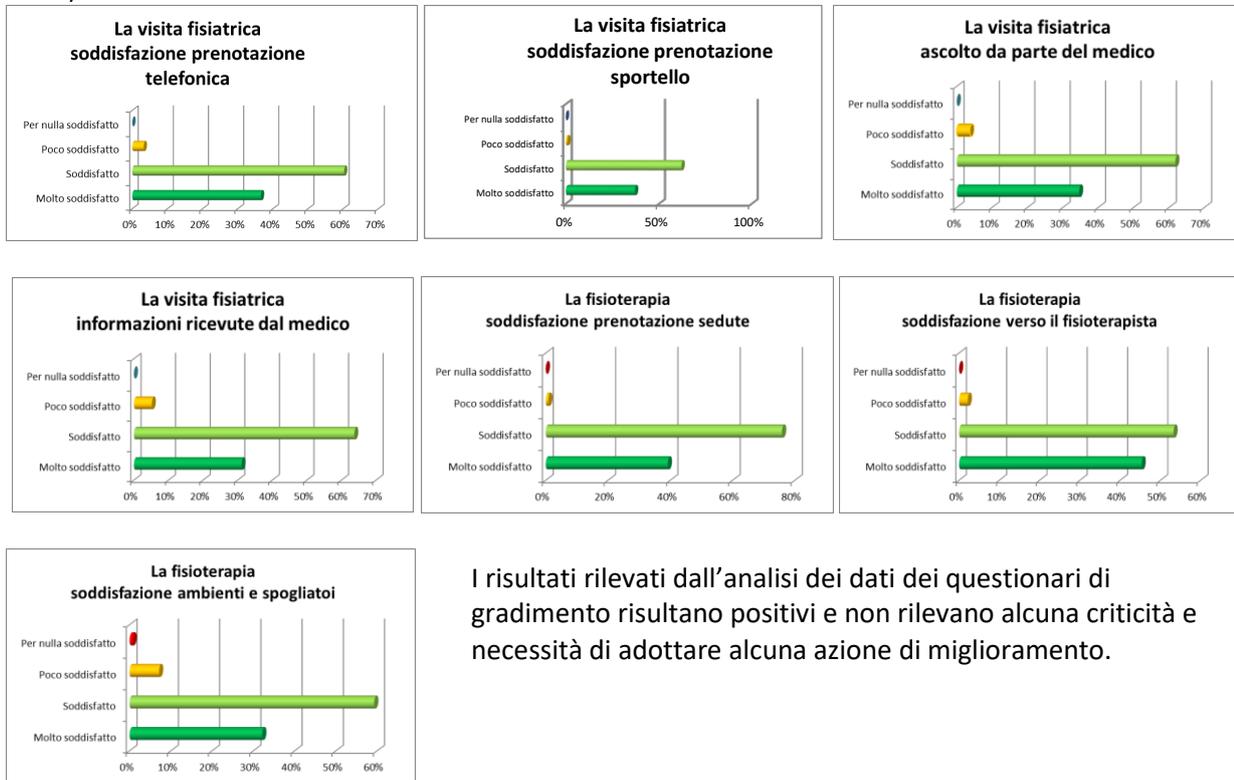


Migliorato il risultato rispetto l'anno precedente dove i questionari restituivano il 12% di insoddisfazione.

L'analisi dei questionari del 2019 rileva, in sostanza, piena soddisfazione dell'Utenza nei confronti dei fisioterapisti e dell'ambiente, con qualche appunto di scarsa soddisfazione relativamente agli ambienti. Con il trasferimento delle attività presso la nuova sede confidiamo che i risultati di gradimento abbassino i rilievi negativi dovuti, più che altro, alla richiesta di alcuni accessori (es. attaccapanni, ripiani, ecc).

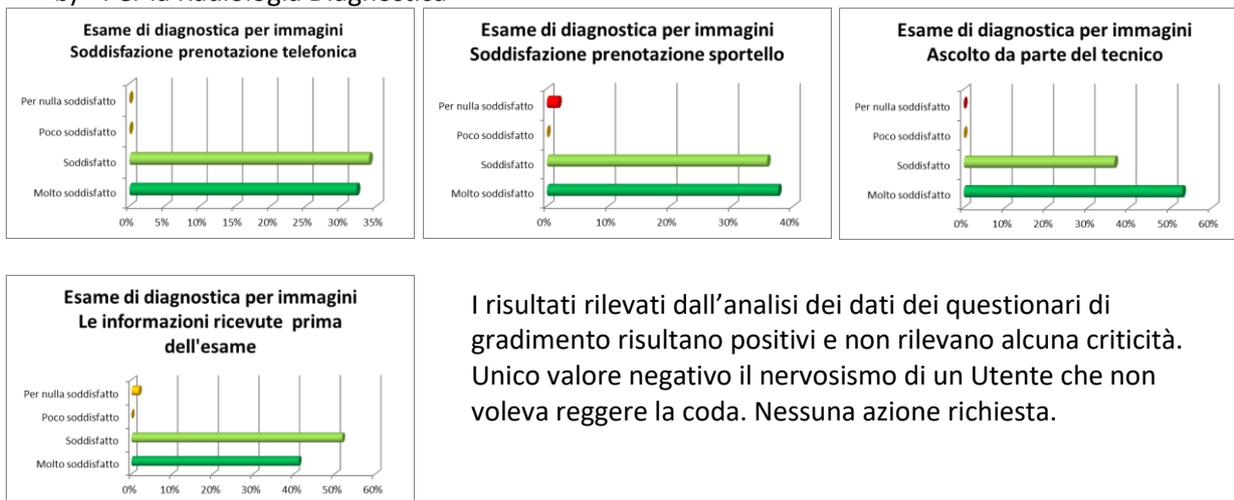
Per la struttura di **Cadoneghe**

a) Per la Medicina Fisica e Riabilitativa:



I risultati rilevati dall'analisi dei dati dei questionari di gradimento risultano positivi e non rilevano alcuna criticità e necessità di adottare alcuna azione di miglioramento.

b) Per la Radiologia Diagnostica



I risultati rilevati dall'analisi dei dati dei questionari di gradimento risultano positivi e non rilevano alcuna criticità. Unico valore negativo il nervosismo di un Utente che non voleva reggere la coda. Nessuna azione richiesta.

c) Per il Poliambulatorio



I risultati rilevati dall'analisi dei dati dei questionari di gradimento risultano positivi e non rilevano alcuna criticità. Nessuna azione richiesta.

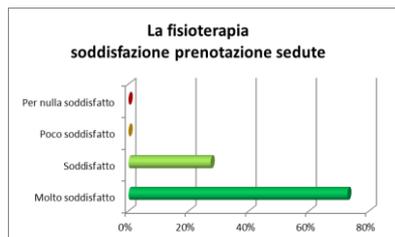
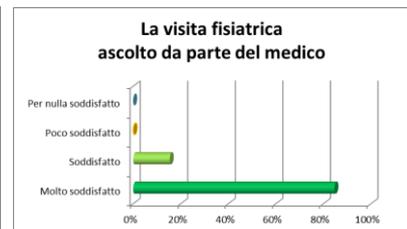
d) Medicina del Lavoro

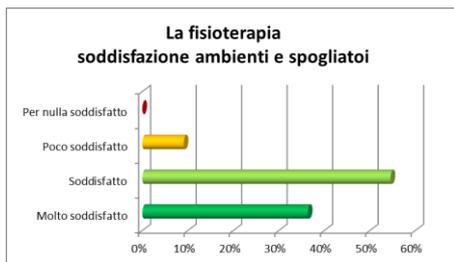


Per la MDL, data la particolarità dell'Utenza (ditte e non singoli utenti), i questionari sono somministrati ogni tre anni. Per il 2019 i risultati sono oltre che positivi. Qualche insoddisfazione dovuta al fatto di non poter essere eccessivamente elastici con le richieste di spostamento delle visite. Nessuna azione richiesta. Il questionario verrà ripetuto nel 2020.

Per la struttura di **Padova**

a) Per la Medicina Fisica e Riabilitativa:





Per la struttura di Padova, nella branca di Medicina Fisica e Riabilitazione, i risultati del 2019 sono lusinghieri.

b) Per il Poliambulatorio

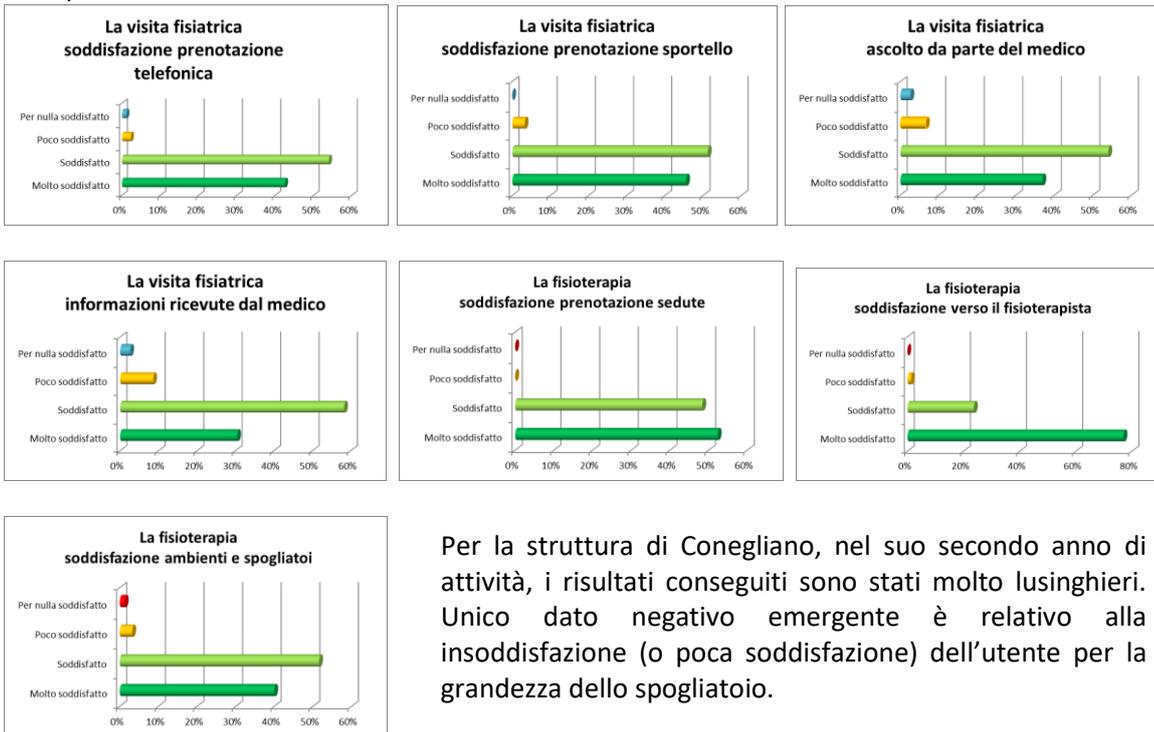


Nel 2019 non sono emersi elementi o giudizi negativi che suggeriscono l'adozione di azioni di miglioramento.

La struttura di Padova, nel 2019 è partita con il progetto presentato nel corso del 2018 che dovrebbe alimentare anche le attività di altre specialità (progetto della Rete linfologica del Veneto).

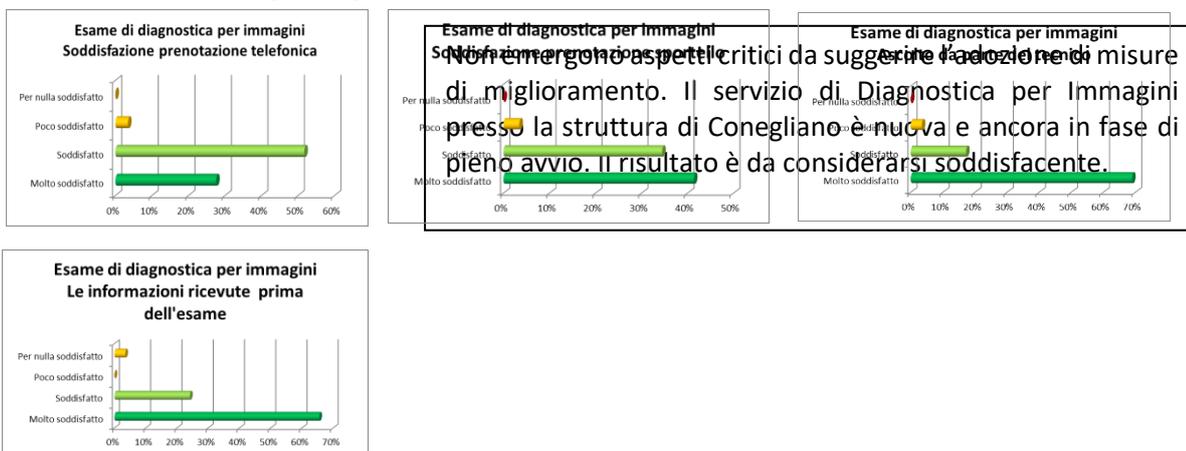
Per la struttura di **Conegliano**

a) Per la Medicina Fisica e Riabilitazione



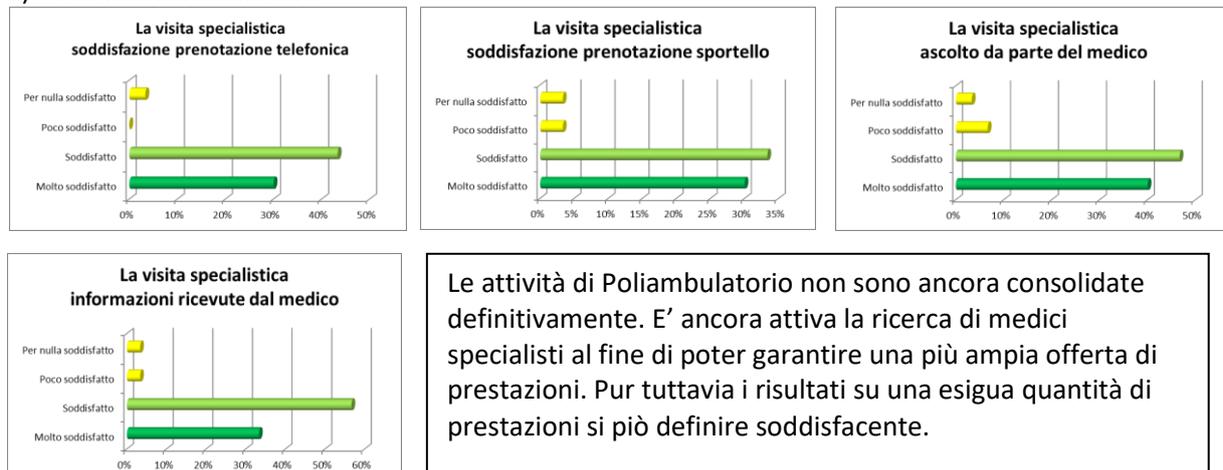
Per la struttura di Conegliano, nel suo secondo anno di attività, i risultati conseguiti sono stati molto lusinghieri. Unico dato negativo emergente è relativo alla insoddisfazione (o poca soddisfazione) dell'utente per la grandezza dello spogliatoio.

b) Per la Radiologia Diagnostica



Non emergono aspetti critici da suggerire l'adozione di misure di miglioramento. Il servizio di Diagnostica per Immagini presso la struttura di Conegliano è nuova e ancora in fase di pieno avvio. Il risultato è da considerarsi soddisfacente.

c) Per il Poliambulatorio



Le attività di Poliambulatorio non sono ancora consolidate definitivamente. E' ancora attiva la ricerca di medici specialisti al fine di poter garantire una più ampia offerta di prestazioni. Pur tuttavia i risultati su una esigua quantità di prestazioni si può definire soddisfacente.