



PICCOLO  
COTTOLENGO  
DON ORIONE

**ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI  
DI RIABILITAZIONE IN REGIME  
AMBULATORIALE E DIURNO  
DEL 2017  
E  
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2018  
Piccolo Cottolengo di Don Orione  
Milano**

1

Milano, marzo 2018

Ufficio del Personale

A cura del Direttore del Personale

PROVINCIA RELIGIOSA DI S. MARZIANO DI DON ORIONE

**PICCOLO COTTOLENGO**

Tel. 02/42941 - Fax 02/40043451

Viale Caterina da Forlì, 19 - 20146 Milano

C.P.P. 242271 - P.I. e C.F. 02541960155

[www.donorionemilano.it](http://www.donorionemilano.it)



PICCOLO  
COTTOLENGO  
DON ORIONE

## INTRODUZIONE

La *customer satisfaction* rappresenta uno degli elementi portanti della qualità percepita e più in generale della qualità dei servizi. In questa ottica si inserisce la rilevazione della soddisfazione degli Utenti e/o dei Familiari relativamente ai vari servizi offerti dall'istituto e nella fattispecie degli Utenti che accedono al Servizio di Riabilitazione in Regime ambulatoriale e diurno.

In particolare il questionario indaga il grado di soddisfazione relativamente a: accesso, ospitalità e comfort; qualità dei servizi di cura e di assistenza; competenza e la professionalità degli operatori.

Il questionario viene distribuito a tutti gli utenti al termine del trattamento, con invito a restituirlo, utilizzando le apposite urne.

## ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati ha previsto la codifica, l'inserimento dei dati e l'elaborazione statistica delle variabili indagate. I risultati si riferiscono ad un'analisi statistica descrittiva di frequenze assolute (N) e percentuali (%) delle variabili indagate.

Per rendere più chiara possibile la presentazione dei dati, sono rappresentate solo le frequenze valide, cioè quelle in cui sono stati esclusi i *missing* (domande senza risposta). Pertanto i risultati si riferiscono all'effettivo campione dei rispondenti alle relative domande (si veda il totale delle risposte rappresentato in ciascuna tabella).

## RISULTATI SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE DIURNA

2

I questionari ritornati, utili per l'analisi, sono stati complessivamente 100, con una percentuale di ritorno pari a 14,8% del totale degli accessi (100 questionari su 674 accessi al servizio ambulatoriale e diurno). Va considerato che il numero degli accessi non corrisponde a quello degli Utenti, nel senso che alcuni di loro hanno usufruito di più trattamenti fisioterapici durante il 2017.

I risultati dell'analisi mostrano una netta prevalenza di Utenti di sesso femminile (80 %), con un'età media di 70 anni (il 75% è attualmente in pensione); poco più di un terzo ha un'istruzione superiore (diploma o laurea). Gli Utenti hanno usufruito principalmente dei servizi di fisioterapia ambulatoriale, e in particolare delle riabilitazione neuromotoria, del servizio di idrochinesiterapia e nel 43,7 % dei casi di terapie combinate.

I tempi di attesa dalla prenotazione all'effettuazione del trattamento sono stati giudicati positivamente (ottimi dal 47 % e buoni dal 37%).

Complessivamente la valutazione del comfort e della qualità dei servizi è risultata molto positiva. Nello specifico si osserva che la maggior parte degli Utenti ha espresso complessivamente un giudizio buono o ottimo ad esempio per la facilità di accesso al servizio (91%), per l'organizzazione (92%) e per l'igiene e pulizia dei locali (87%) (si veda la tab. n. 1).



Tab. n. 1 Valutazione del comfort e della qualità dei servizi

	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Servizio di prenotazione telefonica o allo sportello							3	3,1	38	38,8	57	58,2	98
Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento			1	1,0			15	15,0	37	37,0	47	47,0	100
Facilità di accesso al servizio	1	1,0			1	1,0	6	6,1	33	33,3	58	58,6	99
Organizzazione del servizio							7	7,1	42	42,9	49	50,0	98
Igiene e pulizia degli ambienti			3	3,1	4	4,2	6	6,3	31	32,3	52	54,2	96
Adeguatezza e comfort dei locali (sala d'attesa, spogliatoi etc.)			1	1,0			8	8,2	44	44,9	45	45,9	98
Il rispetto della riservatezza personale							1	1,0	27	27,8	69	71,1	97
Tranquillità e comfort personale							1	1,0	29	29,6	68	69,4	98
Servizi vari (distributori bevande, telefono Etc.)	17	20,0	6	7,1	5	5,9	10	11,8	24	28,2	23	27,1	85
Attività riabilitativa	2	2,1			2	2,1	1	1,0	19	19,8	72	75,0	96
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo	2	2,2					2	2,2	22	24,7	63	70,8	89
Qualità e adeguatezza del vitto (solo per diurno)	7	36,8					1	5,3	1	5,3	10	52,6	19
Orario dei pasti (solo per diurno)	7	41,2							2	11,8	8	47,1	17
Attività di assistenza (solo per diurno)	5	26,3					1	5,3	2	10,5	11	57,9	19



**La professionalità degli operatori**, in termini di competenza, attenzione alla persona e capacità relazionali, è ritenuta dalla maggioranza degli Utenti molto soddisfacente, con un giudizio buono o ottimo nella maggior parte dei casi (si veda tab. n. 2).

Tab. 2 Valutazione della professionalità degli operatori

	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Responsabile del servizio							7	7,5	23	24,7	63	67,7	93
Medici	1	1,0					1	1,0	21	21,6	74	76,3	97
Fisioterapisti									19	19,4	79	80,6	98
Impiegati amministrativi	1	1,1					3	3,2	34	35,8	57	60,0	95
Assistente piscina	4	6,8	5	8,5	1	1,7	2	3,4	16	27,1	31	52,5	59
Operatori socio sanitari (solo per diurno)	6	23,1							7	26,9	13	50,0	26
Infermieri (solo per diurno)	6	22,2							6	22,2	15	55,6	27

## CONCLUSIONI

I risultati sono molto positivi. Ciononostante si ritiene necessario prendere in esame i due aspetti ritenuti meno soddisfacenti, seppur in percentuale al di sotto del 15%. Si tratta dell'igiene e pulizia degli ambienti, giudicata scarsa o insufficiente dal 7,3% dei rispondenti, e della qualità dell'offerta dei servizi accessori (telefoni, distributori di bevande, ecc.) ritenuta scarsa dal 13% dei rispondenti.

Si tenga, comunque, conto che i questionari di gradimento vengono consegnati agli utenti del servizio di riabilitazione, e quindi restituiti dagli stessi, durante tutto l'anno, a differenza di quelli che vengono distribuiti e raccolti in RSA e RSD nei soli mesi di novembre e dicembre. Pertanto le azioni di miglioramento intraprese, quale ad esempio la creazione di un'area break al piano 0, inaugurata alla fine di novembre 2017, potrebbero non essere state valutate adeguatamente dalla totalità dei rispondenti.

I risultati e il piano di miglioramento dei servizi sono stati presentati ai collaboratori e a i servizi coinvolti nel mese di marzo 2018. Il presente report è affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni ai pazienti/familiari e dei collaboratori, presso l'ambulatorio di fisioterapia. Inoltre è disponibile sul sito [www.donorione-mi.it](http://www.donorione-mi.it) e nella sezione intranet.