



PICCOLO  
COTTOLENGO  
DON ORIONE

**ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI  
DI RIABILITAZIONE IN REGIME  
AMBULATORIALE E DIURNO  
DEL 2015  
E  
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2016  
Piccolo Cottolengo di Don Orione  
Milano**

1

**Milano, Luglio 2016**

**A cura di Anna Castaldo**

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

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)

## 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).

Per ciascun aspetto indagato è descritto anche il grado medio di soddisfazione, ottenuto dalla media dei seguenti valori:

Non saprei	0
Pessimo	1
Insufficiente	2
Sufficiente	3
Buono	4
Ottimo	5

## RISULTATI SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE DIURNA

I questionari ritornati, utili per l'analisi, sono stati complessivamente 97, con una percentuale di ritorno pari a 30,1% del totale degli accessi (123 questionari su 322 accessi ambulatoriali e diurni). Tuttavia il numero degli accessi non corrisponde a quello degli Utenti, nel senso che alcuni di loro hanno usufruito di più trattamenti fisioterapici durante il 2015.

I risultati dell'analisi mostrano una netta prevalenza di Utenti di sesso femminile (69,3 %), con un'età media di 69 anni (il 77,2 % è attualmente in pensione); circa la metà ha un'istruzione superiore (diploma o laurea). Gli Utenti hanno usufruito principalmente dei servizi di fisioterapia ambulatoriale, ed in particolare delle riabilitazione neuromotoria, del servizio di idrochinesiterapia e nel 44,8 % dei casi di terapie combinate.

I tempi di attesa dalla prenotazione all'effettuazione del trattamento sono stati giudicati ottimi dal 33 % e buoni dal 39,4%.

Complessivamente la valutazione **del comfort e della qualità dei servizi** è risultata 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 (87,4%), per l'organizzazione (88,3%) e per l'igiene e pulizia dei locali (92%). (si veda la tab. n. 1)

	Media	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Servizio di prenotazione telefonica o allo sportello	4,54	4	3,4	2	1,7			2	1,7	45	38,8	63	54,3	116
Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento	4,11	2	1,6			3	2,4	30	24,4	43	35,0	45	36,6	123
Facilità di accesso al servizio	4,33	1	0,8			3	2,5	11	9,2	50	42,0	54	45,4	119
Organizzazione del servizio	4,44			3	2,5	1	0,8	5	4,1	43	35,2	70	57,4	122
Igiene e pulizia degli ambienti	4,51	1	0,8					9	7,2	44	35,2	71	56,8	125
Adeguatezza e comfort dei locali (sala d'attesa, spogliatoi etc.)	4,33	1	0,8					11	8,9	61	49,6	50	40,7	123
Il rispetto della riservatezza personale	4,53	1	0,8			2	1,6	4	3,2	46	36,8	72	57,6	125
Tranquillità e comfort personale	4,48	1	0,8			1	0,8	7	5,6	49	39,5	66	53,2	124
Servizi vari (distributori bevande, telefono Etc.)	4,37	14	12,6			3	2,7	14	12,6	47	36,7	33	29,7	111
Attività riabilitativa	4,59	1	0,9	1	0,9			2	1,8	39	34,5	70	61,9	113
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo	4,33	1	1,0	4	4,0			4	4,0	44	44,0	47	47,0	100
Qualità e adeguatezza del vitto (solo per diurno)	4,82	9	26,5					1	2,9	13	38,2	11	32,4	34
Orario dei pasti (solo per diurno)	5,03	9	30,0					1	3,3	6	20,0	14	46,7	30
Attività di assistenza (solo per diurno)	4,88	6	18,8					1	3,1	8	25,0	17	53,1	32

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

**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).

	Media	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Responsabile del servizio	5,33			4	3,5					40	35,1	69	60,5	114
Medici	4,75	1	0,8					4	3,4	23	19,5	90	76,3	118
Fisioterapisti	4,70	2	1,6					1	0,8	38	30,4	84	67,2	125
Impiegati amministrativi	4,57	5	4,1	1	0,8	1	0,8	3	2,5	45	36,9	67	54,9	122
Assistente piscina	4,45	7	8,8	5	6,3	2	2,5	4	5,0	17	21,3	45	56,3	80
Operatori socio sanitari (solo per diurno)	4,95	11	26,8					1	2,4	11	26,8	18	43,9	41
Infermieri (solo per diurno)	5,03	10	26,3					1	2,6	7	18,4	20	52,6	38

4

Tab. 2 Valutazione della professionalità degli operatori

Alcuni Utenti/Familiari, nello spazio destinato ai suggerimenti, hanno evidenziato alcuni aspetti da migliorare, tra cui:

- Arredi e pulizie degli armadietti degli spogliatoi e sala; potenziare antiscivolo negli spogliatoi
- Sicurezza della piscina (ulteriori corrimani ad entrambi i lati della salita; evitare la scivolosità delle piastrelle).
- Potenziamento e controllo dei parcheggi per disabili.
- Prevedere un servizio trasporto disabili
- Possibilità di cicli di idroterapia in piscina a pagamento "agevolato"

## CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono molto positivi. Tuttavia, tenendo conto dei suggerimenti pervenuti, è stato concordato un piano di miglioramento relativamente ai tempi di attesa e agli aspetti igienici. In merito ai parcheggi, negli ultimi anni si è già provveduto al potenziamento, riservando 6 posti per i disabili che accedono al servizio di fisioterapia.

I risultati e il piano di miglioramento dei servizi sono stati presentati ai collaboratori e ai servizi coinvolti nel mese di maggio 2015. Il presente report è affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni agli Utenti e dei collaboratori, presso l'unità di fisioterapia. Inoltre è disponibile sul sito [www.donorione-mi.it](http://www.donorione-mi.it) e nella sezione intranet.

## Azioni di miglioramento

CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE/STRUMENTI	TEMPI	STANDARD
Tempi di attesa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Distinguere nel questionario di customer satisfaction e nella carta dei servizi i tempi di attesa dalla richiesta di vista alla presa in carico della stessa e dalla visita medica al trattamento riabilitativo</li></ul>	<u>Servizi interessati:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizio Fisioterapia</li><li>- Direzione sanitaria</li><li>- URP</li></ul>	Per il 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gli utenti riferiranno un miglioramento dei tempi di attesa</li></ul>
Pulizie degli spogliatoi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Potenziamento dell'igiene degli armadi degli spogliatoi</li><li>- Eventuale revisione degli spazi</li></ul>	<u>Servizi interessati:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizio Fisioterapia</li><li>- Servizi generali</li></ul>	Continua 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gli utenti riferiranno un'adeguata igiene degli spogliatoi</li></ul>