



PICCOLO  
COTTOLENGO  
DON ORIONE

**ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI  
DI RIABILITAZIONE IN REGIME  
AMBULATORIALE E DIURNO  
DEL 2016  
E  
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2017  
Piccolo Cottolengo di Don Orione  
Milano**

1

**Milano, Aprile 2017**

**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).

## RISULTATI SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE DIURNA

I questionari ritornati, utili per l'analisi, sono stati complessivamente 117, con una percentuale di ritorno pari a 15,9% del totale degli accessi (117 questionari su 735 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 2016.

I risultati dell'analisi mostrano una netta prevalenza di Utenti di sesso femminile (72,2 %), con un'età media di 70 anni (l' 85,5 % è attualmente in pensione); circa la metà 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 52,7 % dei casi di terapie combinate.

I tempi di attesa dalla prenotazione all'effettuazione del trattamento sono stati giudicati positivamente (ottimi dal 41,4 % e buoni dal 41,4%).

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 (77,1%), per l'organizzazione (94%) e per l'igiene e pulizia dei locali (89,5%) (si veda la tab. n. 1).

	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Servizio di prenotazione telefonica o allo sportello			1	0,9			1	0,9	45	39,5	66	57,9	114
Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento			1	0,9	1	0,9	18	15,5	48	41,4	48	41,4	116
Facilità di accesso al servizio	1	0,9	4	3,7	5	4,6	15	13,8	44	40,4	40	36,7	109
Organizzazione del servizio							7	6,0	45	38,8	64	55,2	116
Igiene e pulizia degli ambienti	2	1,8	1	0,9			9	7,9	43	37,7	59	51,8	114
Adeguatezza e comfort dei locali (sala d'attesa, spogliatoi etc.)	1	0,9			1	0,9	7	6,0	57	48,7	51	43,6	117
Il rispetto della riservatezza personale	1	0,9					1	0,9	43	36,8	72	61,5	117
Tranquillità e comfort personale	1	0,9					3	2,6	41	36,0	69	60,5	114
Servizi vari (distributori bevande, telefono Etc.)	15	13,8	1	0,9	2	1,8	18	16,5	35	32,1	38	34,9	109
Attività riabilitativa	4	3,7					3	2,8	21	19,3	81	74,3	109
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari al termine del ciclo riabilitativo	3	2,9					3	2,9	30	28,6	69	65,7	105
Qualità e adeguatezza del vitto ( <i>solo per diurno</i> )	6	16,7							13	36,1	17	47,2	81
Orario dei pasti ( <i>solo per diurno</i> )	6	16,7							14	38,9	16	44,4	81
Attività di assistenza ( <i>solo per diurno</i> )	6	15,0							10	25,0	24	60,0	40

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).

	Non Saprei		Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale risposte
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Responsabile del servizio	4	3,7					5	4,6	16	14,7	84	77,1	109
Medici	5	4,4					2	1,8	19	16,7	88	77,2	114
Fisioterapisti	4	3,4					1	0,9	20	17,2	91	78,4	116
Impiegati amministrativi	8	7,2			1	0,9	3	2,7	34	30,6	65	58,6	111
Assistente piscina	7	7,9	2	2,2	3	3,4	6	6,7	21	23,6	50	56,2	89
Operatori socio sanitari (solo per diurno)	6	16,2							9	24,3	22	59,5	37
Infermieri (solo per diurno)	4	10,8							8	21,6	25	67,6	37

Tab. 2 Valutazione della professionalità degli operatori

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

- Migliorare i tempi di attesa;
- Ampliamento e aerazione degli spogliatoi;
- Potenziamento e controllo dei parcheggi per disabili;
- Prevedere un servizio trasporto disabili;
- Inserimento di musica di sottofondo durante i trattamenti;
- Prevedere degli orologi sulle pareti di piscina e spogliatoi, per meglio gestire i tempi dei trattamenti;
- 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 agli aspetti igienici e agli spazi. In merito ai parcheggi, nell'ultimo anno è stata ristrutturata tutta l'area parcheggi antistante 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 febbraio 2016. 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
Pulizie degli spogliatoi	- Revisione del piano di pulizie	<u>Servizi interessati:</u> - Servizio Fisioterapia - Servizi generali	Entro giugno 2017	- Gli utenti riferiranno un'adeguata igiene degli spogliatoi
Revisione degli spazi	- Valutazione di una revisione degli spazi (spogliatoi piscina e ambulatorio)	<u>Servizi interessati:</u> - Direzione - Ufficio Tecnico	Entro la fine del 2017	- Gli utenti riferiranno di avere adeguati spazi nello spogliatoio