

**QUESTIONARIO di GRADIMENTO sul SERVIZIO ODONTOIATRICO e sul  
SERVIZIO DELLO SPORTELLLO SALUTE  
nella 2° CASA di RECLUSIONE di MILANO BOLLATE**

In collaborazione con l' Associazione di Volontariato Penitenziario "Gli Amici di Zaccheo" e  
l' Equipé Odontoiatrica dell'A.O. Luigi Sacco, Primario Dott.ssa Antonella Sparaco

**Elaborazione ed analisi dei dati a cura di  
Dott.ssa Scimone Ilaria**

## Sommario

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>1.1 SPORTELLO SALUTE ED EQUIPÉ ODONTOIATRICA</b>	<b>3</b>
<b>2. INDAGINE</b>	<b>4</b>
<b>2.1 SCOPO DELL'INDAGINE</b>	<b>4</b>
<b>2.2 METODOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>2.3 ANALISI DEI DATI</b>	<b>4</b>
2.3.1 SERVIZIO ODONTOIATRICO	4
2.3.2. SPORTELLO SALUTE	14
<b>3. DISCUSSIONE</b>	<b>20</b>
<b>4. SEZIONE ALLEGATI</b>	<b>22</b>
4.1 ALLEGATO 1	22
4.2 ALLEGATO 2	23

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 Sportello Salute ed Equipé Odontoiatrica**

L'associazione di volontariato penitenziario "Gli amici di Zaccheo", dal maggio 2008, promuove all'interno della 2° Casa di Reclusione di Milano-Bollate il progetto "Sportello Salute" che si prefigge diverse finalità all'interno del carcere.

In particolare gli obiettivi del progetto sono i seguenti:

- Raccogliere informazioni sullo stato di salute della popolazione detenuta maschile e femminile per migliorare ed estendere la prevenzione di malattie e fornire informazioni procedurali utili ed aggiornate.
- Verificare periodicamente a mezzo di sondaggi delle segnalazioni dei detenuti/e (carattere sanitario) e dei miglioramenti del servizio (carattere operativo).
- Ottimizzare le soluzioni alle problematiche insorte segnalandole ai Referenti istituzionali utilizzando spazi dedicati e modulistica compilata da volontari esterni e detenuti.
- Fungere da strumento di mediazione tra detenuti/e, Direzione Sanitaria, Direzione dell'Istituto e Polizia Penitenziaria.
- Organizzare incontri cadenzati e programmati di Medici specialisti (odontoiatra, ginecologo, ortopedico, dermatologo, etc.) nei singoli reparti dell'Istituto con i detenuti per implementare la prevenzione di malattie e diffondere la cultura della consapevolezza del proprio stato di salute agendo come protagonisti del proprio benessere e non solo utenti passivi.

All'interno di questo progetto la collaborazione con l'Equipé Odontoiatrica dell'A.O. Luigi Sacco e con il Primario Dott.ssa Antonella Sparaco si è rivelata altamente positiva e proficua, ed ha creato un clima lavorativo armonioso. L'Equipe Odontoiatrica si è distinta nel fornire risposte tempestive e professionalmente qualificate a tutti coloro, utenti e operatori, che a vario titolo hanno avuto modo di rapportarsi, svolgendo un lavoro eccellente in sinergia con le risorse presenti in Istituto.

## 2. INDAGINE

### 2.1 Scopo dell'indagine

L'associazione " Gli Amici di Zaccheo" in collaborazione con il Primario dell'Equipé Odontoiatrica dell' Azienda Ospedaliera L. Sacco di Milano, Dott.ssa Antonella Sparaco, ha elaborato un Questionario Qualità sul Servizio Odontoiatrico e sullo Sportello Salute al fine di verificare la soddisfazione della popolazione detenuta rispetto ai servizi erogati.

### 2.2 Metodologia

Il questionario è stato distribuito nel mese di Dicembre 2010 ed è stato somministrato in forma anonima a 470 detenuti. Al termine dell'auto-compilazione i questionari sono stati ritirati e depositati in Area Trattamentoale.

In un primo momento sono stati trascritti i commenti presenti sul retro del foglio, successivamente i dati sono stati inseriti in un data-base e analizzati.

Il numero di questionari compilati sui quali si basa l'analisi seguente è 328.

### 2.3 Analisi dei Dati

#### 2.3.1 Servizio Odontoiatrico

Prendendo in considerazione i dati relativi al Servizio Odontoiatrico, procediamo analizzando gli item somministrati:

Il primo Item invita ad esprimere un parere circa l' importanza all'interno della 2°Casa di Reclusione del servizio Odontoiatrico: i risultati sono i seguenti:



Grafico O-1

Se raggruppiamo le categorie “Molto” e “Abbastanza” e le categorie “Poco” e “Per niente”, notiamo come l’88% della popolazione detenuta in esame ritiene importante il servizio di odontoiatria all’interno del carcere e soltanto l’8% sostiene il contrario.

Prendendo in considerazione il secondo ed il terzo item notiamo come sul totale dei questionari presi in esame 166 detenuti hanno ricevuto la prima visita odontoiatrica, 151 invece non hanno mai usufruito del servizio.

Dei 166 detenuti che hanno ricevuto la prima visita 110 sono stati presi in cura, 50 invece, non sono stati presi in cura dopo la prima visita.

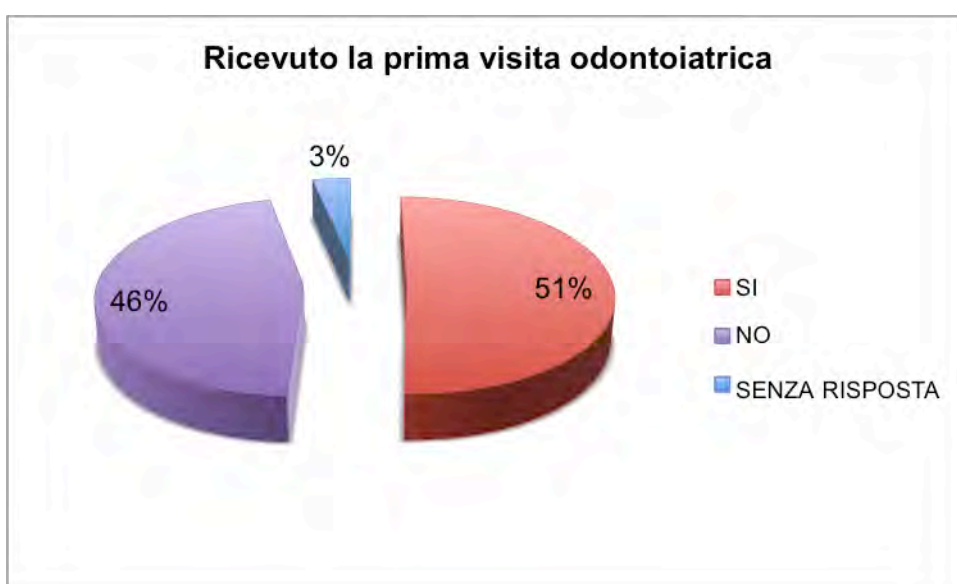


Grafico O-2



Grafico O-3

Il 66% dei soggetti visitati una prima volta, hanno ricevuto le cure successive alla prima visita, il 30% invece non è stato preso in cura.

Nell'analisi che segue, prenderemo in considerazione quei dati relativi ai soggetti che almeno una volta hanno usufruito del servizio odontoiatrico e che quindi hanno ricevuto anche solo la prima visita odontoiatrica, quindi coloro che sono venuti a contatto con il servizio di odontoiatria:

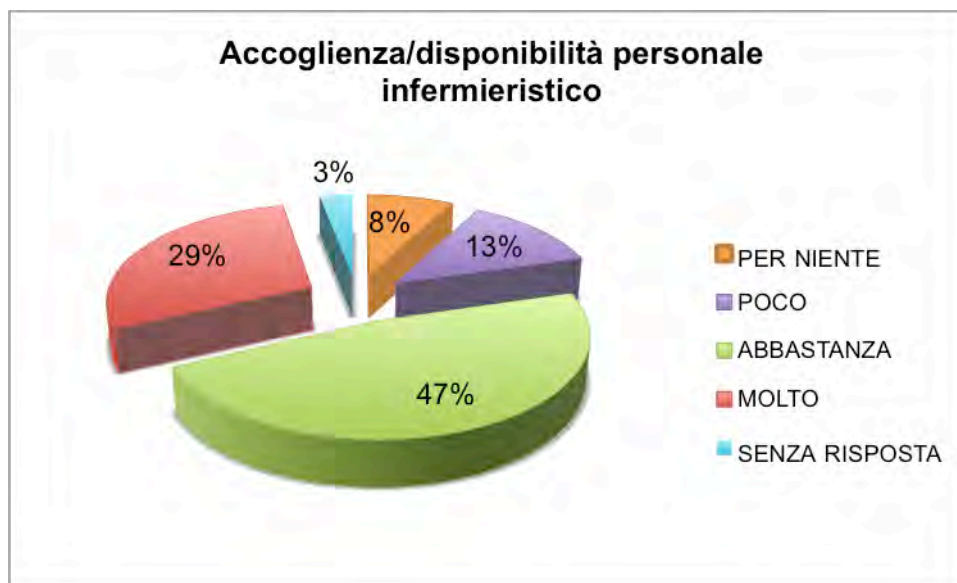
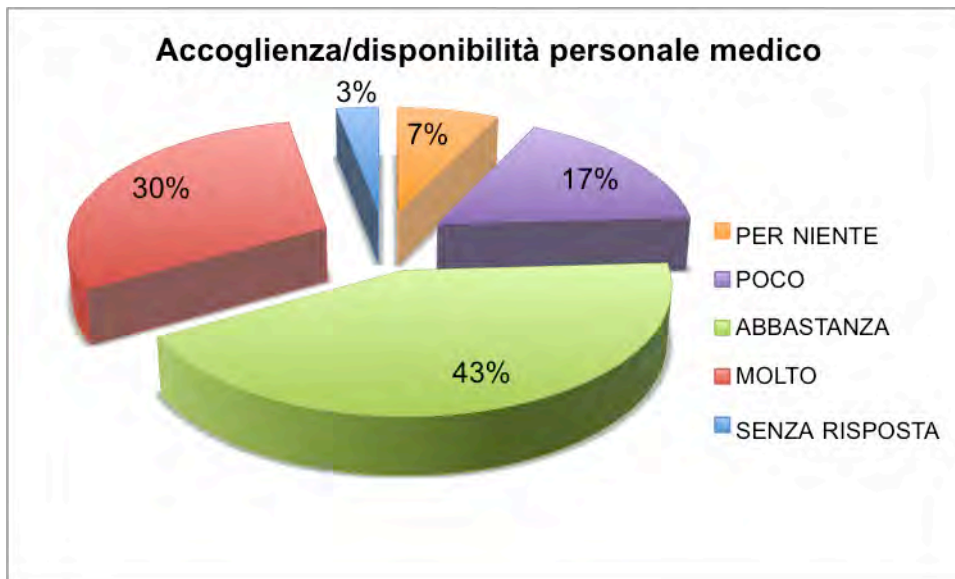


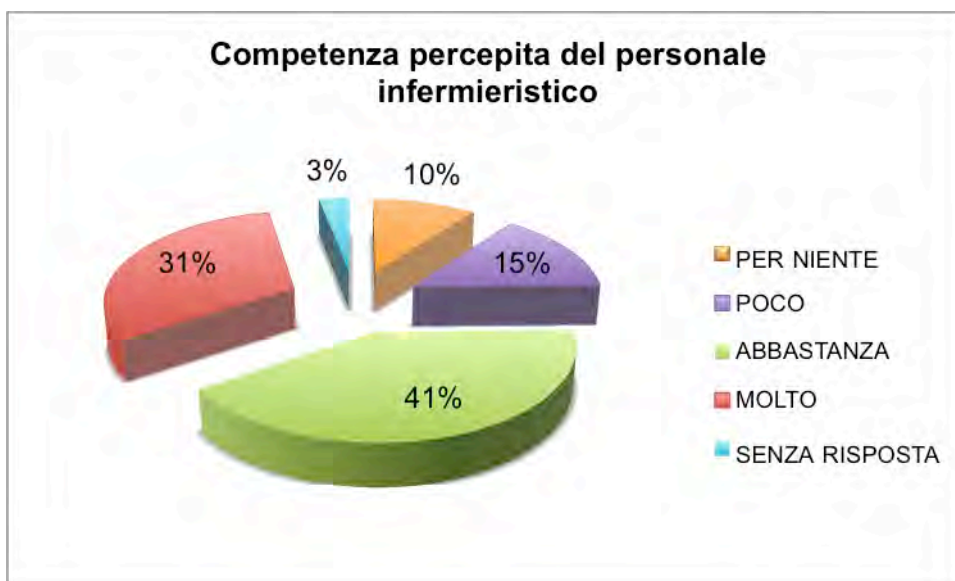
Grafico O-4

Sempre raggruppando le categorie “Molto” e “Abbastanza” e le categorie “Poco” e “Per niente”, notiamo che il 76% della popolazione in oggetto ritiene accogliente e disponibile il personale infermieristico, il 21% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



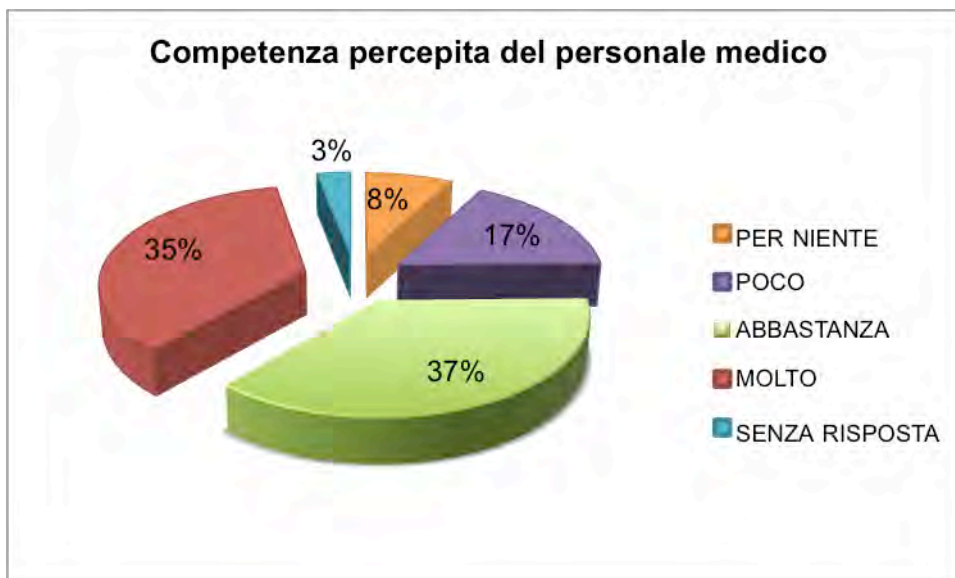
**Grafico O-5**

Il 73% del campione ritiene accogliente e disponibile il personale infermieristico, il 24% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico O-6**

Il 72% della popolazione in oggetto percepisce come competente il personale infermieristico, il 25% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico O-7**

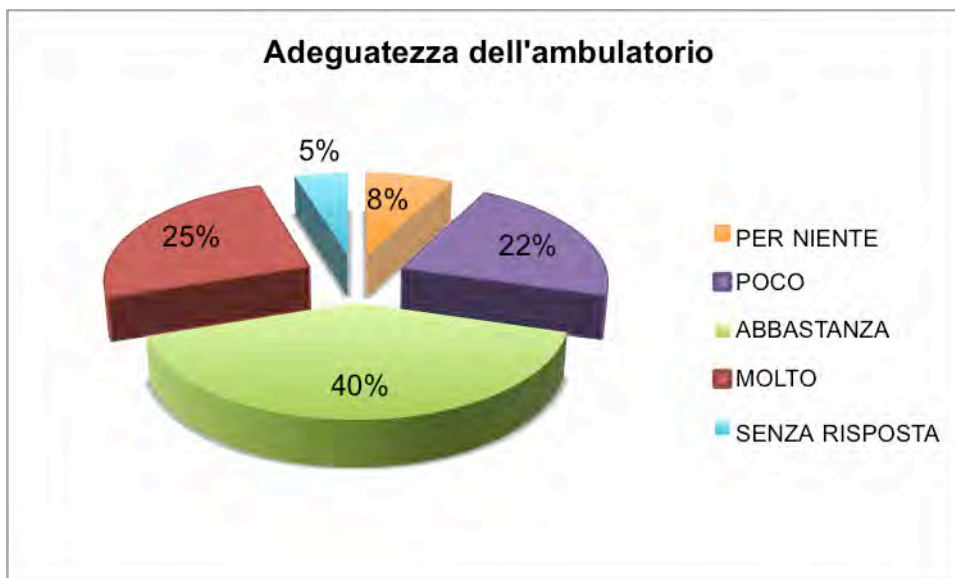
Il 72% della popolazione in oggetto percepisce come competente il personale medico, il 25% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico O-8**

Il 59% della popolazione in oggetto ritiene adeguato il tempo dedicatogli dal servizio odontoiatrico, il 38% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto abbastanza soddisfatta dell'item preso in considerazione.





**Grafico O-9**

Il 65% della popolazione in oggetto ritiene adeguato l'ambulatorio, il 30% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto abbastanza soddisfatta dell'item preso in considerazione.



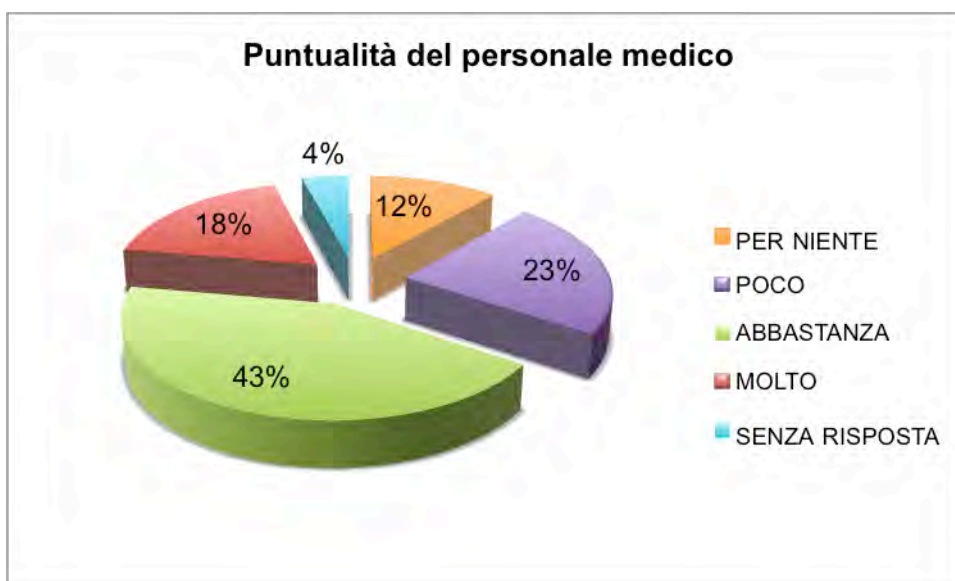
**Grafico O-10**

Il 65% della popolazione in oggetto ritiene adeguati gli strumenti utilizzati, il 28% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto abbastanza soddisfatta dell'item preso in considerazione.



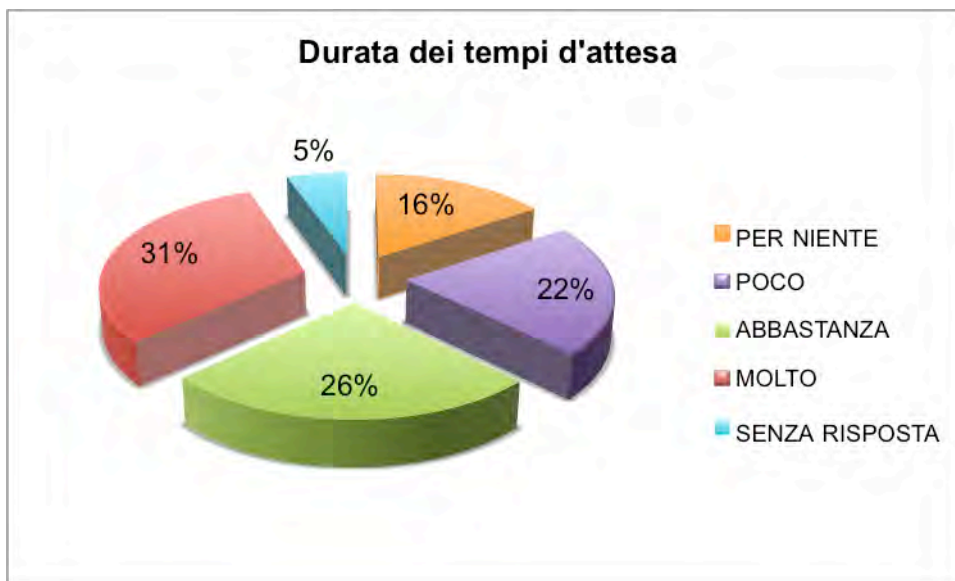
**Grafico O-11**

Il 60% della popolazione in oggetto ritiene adeguata la fascia oraria di ricevimento, il 36% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto abbastanza soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico O-12**

Il 61% della popolazione in oggetto ritiene il personale medico puntuale, il 35% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto abbastanza soddisfatta dell'item preso in considerazione.



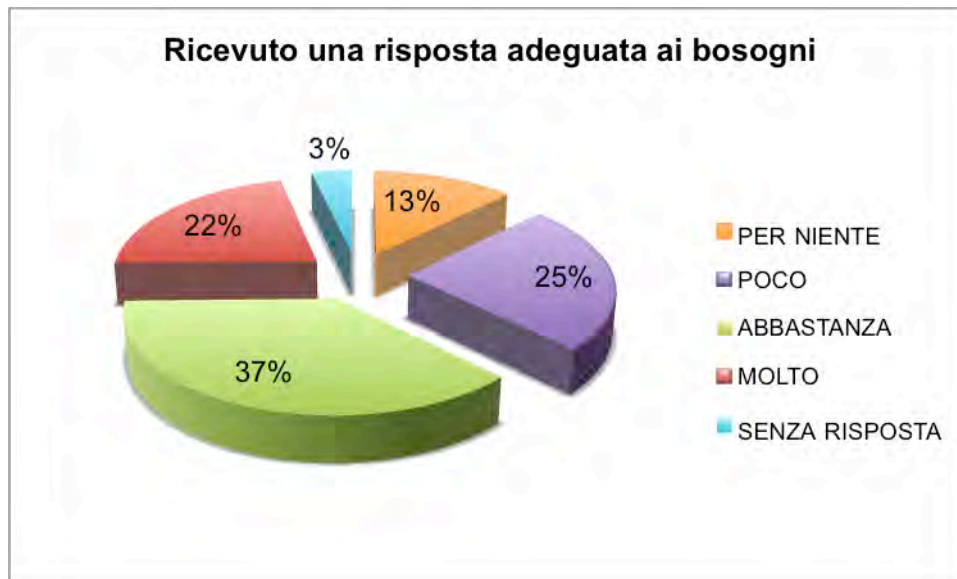
**Grafico O-13**

Il 57% della popolazione in oggetto ritiene Molto/abbastanza la durata i tempi di attesa, il 38% afferma invece che la durata dei tempi d'attesa sia Poco/per niente. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto non molto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico O-14**

Il 66% della popolazione in oggetto si ritiene soddisfatta del servizio erogato dall'Equipé Odontoiatrica, il 30% afferma il contrario.



**Grafico O-15**

Il 59% della popolazione in oggetto si ritiene di aver ricevuto una risposta adeguata ai propri bisogni dal servizio erogato dall'Equipé Odontoiatrica, il 38% afferma il contrario.

Ad un secondo livello di analisi, prendendo in considerazione la soddisfazione generale e complessiva del servizio odontoiatrico ricevuto, possiamo dividere il campione tra chi si ritiene soddisfatto (66%) e chi invece non si ritiene tale rispetto al servizio ricevuto (30%) ed andare a verificare quali sono quegli item che risultano essere meno rispondenti alle esigenze della popolazione detenuta in esame:

Tra i soggetti che hanno usufruito almeno una volta del servizio e che non si ritengono soddisfatti (quindi il 30% dei soggetti in esame) il 60% sono stati presi in carico dopo la prima visita ed il 40% no.

Per quanto concerne gli item relativi ai grafici O-4 O-5 O-6 O-7 O-9 ed O-13 (vedi allegato 2) la popolazione si divide equamente circa la variabile soddisfazione/insoddisfazione con un 50% dei soggetti soddisfatti.

Gli item che risultano essere meno soddisfacenti sono item relativo al grafico O-8 con un 80% dei soggetti che non ritiene adeguato il tempo dedicato alla persona, item O-10 O-11 ed O-12 con un 64% dei soggetti che non ritiene adeguati gli strumenti, la fascia oraria e la puntualità del personale medico, ed infine (item O-15) solo un 10% ritiene di aver ricevuto una risposta adeguata ai propri bisogni.

Tra i soggetti che hanno usufruito almeno una volta del servizio e che invece si ritengono soddisfatti (quindi il 66% dei soggetti in esame) il 75% sono stati presi in carico dopo la prima visita ed il 25% no.

Per tutti gli item in esame la popolazione in oggetto è concorde nel ritenersi soddisfatta del servizio con un range tra l'80% e il 97% di risposte positive agli item.

Un particolare riscontro positivo riguarda gli item relativi alla gentilezza e competenza percepita del personale medico ed infermieristico e agli strumenti utilizzati. L'85 % dei soggetti ritiene inoltre di aver ricevuto una risposta adeguata ai propri bisogni.

L'item O-13 relativo all'adeguatezza dei tempi d'attesa risulta invece poco soddisfacente più per la popolazione generalmente soddisfatta del servizio , rispetto alla popolazione che non si ritiene generalmente soddisfatta del servizio, infatti il 68% della popolazione generalmente soddisfatta del servizio ritiene questi tempi troppo lunghi.

### 2.3.2. Sportello Salute

Prendiamo ora in considerazione i dati relativi al servizio erogato dallo Sportello Salute, procediamo analizzando gli item somministrati:



Grafico S-1

Analizzando il grafico notiamo come il 73% del campione è a conoscenza del servizio erogato dallo Sportello Salute, il 23% invece conosce poco o non conosce affatto le attività erogate dello Sportello.

Dei 328 questionari presi in esame, 249 soggetti cui è stato somministrato il questionario hanno dichiarato di aver avuto un contatto diretto con lo Sportello Salute, 63 persone invece non hanno mai avuto un contatto con il servizio.



Grafico S-2

Il 76% della popolazione detenuta in esame ha usufruito del servizio erogato dallo Sportello Salute.

Dei 249 soggetti che hanno avuto un contatto diretto con lo Sportello Salute, 157 di questi (63%) ne hanno usufruito per il Servizio Odontoiatrico e 79 (32%) per altri servizi medici.

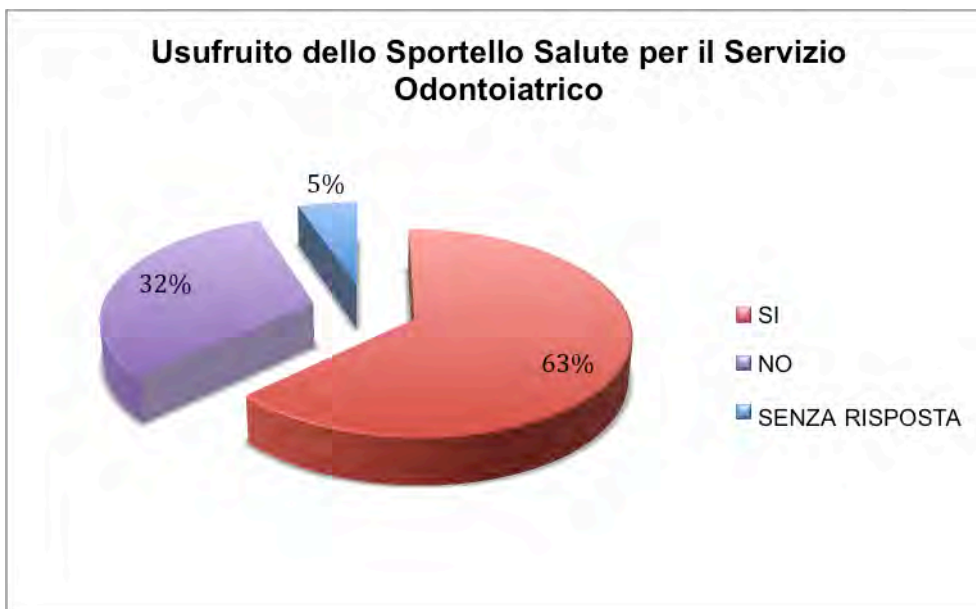


Grafico S-3

Nell'analisi seguente, prenderemo in considerazione quella fetta di campione che almeno una volta ha avuto un contatto diretto con lo Sportello Salute, a prescindere dal servizio medico richiesto (76% del campione).

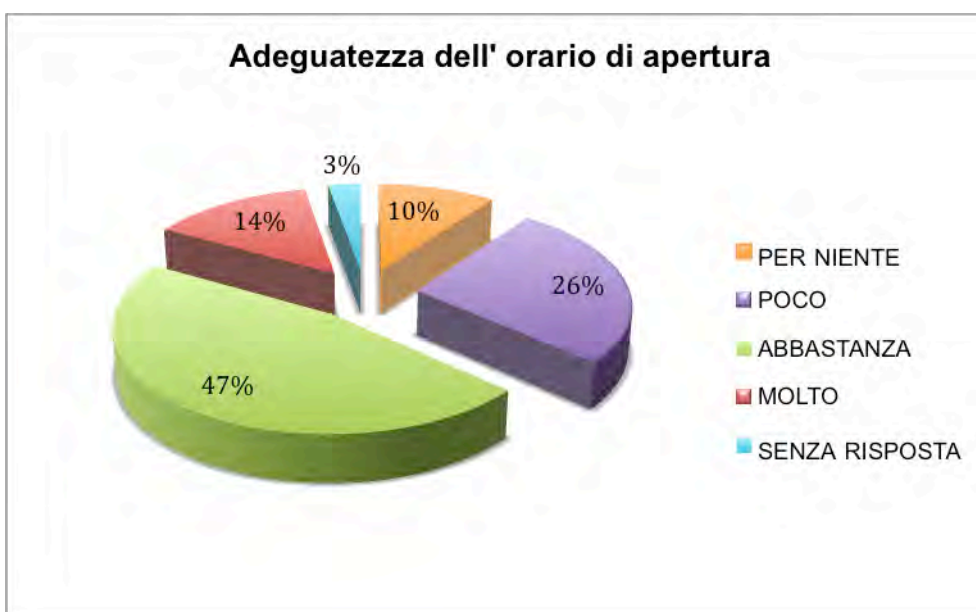
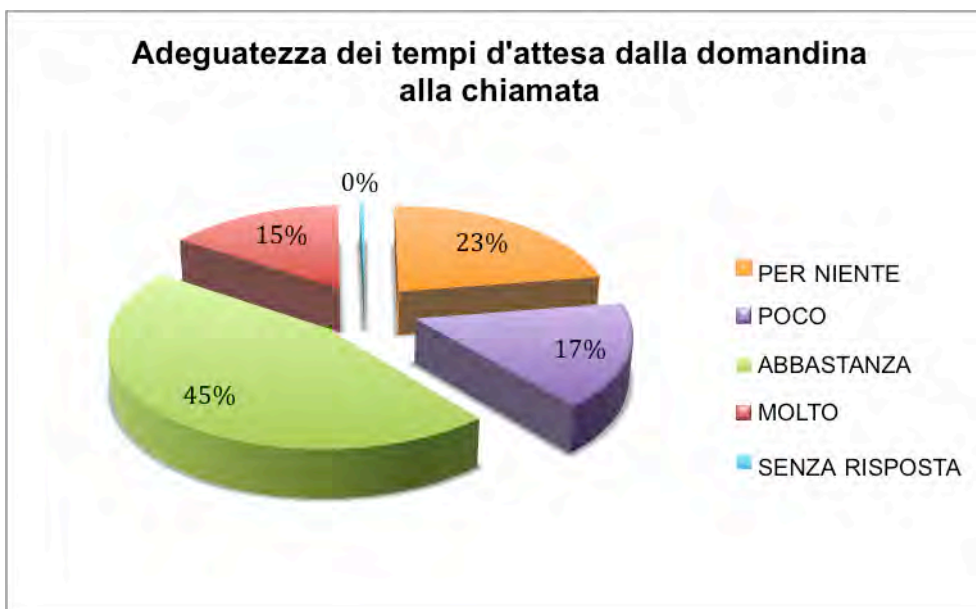


Grafico S-4

Il 61% della popolazione in oggetto ritiene adeguato l'attuale orario di apertura, il 36% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto abbastanza soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico S-5**

Il 60% della popolazione in oggetto ritiene adeguata la durata dei tempi d'attesa dalla domandina alla chiamata allo Sportello, il 40% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto abbastanza soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico S-6**

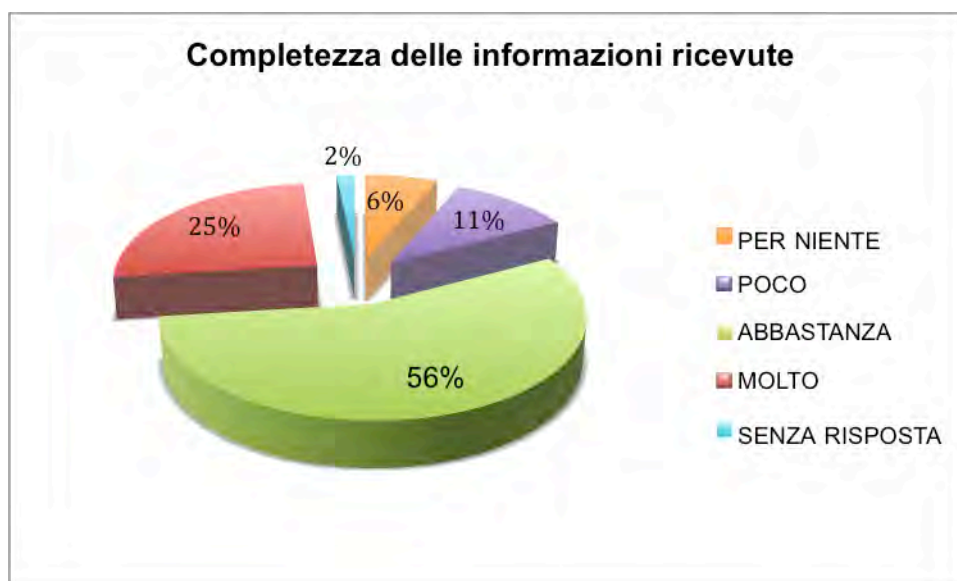
L'81% della popolazione in oggetto ritiene adeguata la qualità e la chiarezza delle informazioni ricevute, il 18% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto soddisfatta dell'item preso in considerazione.





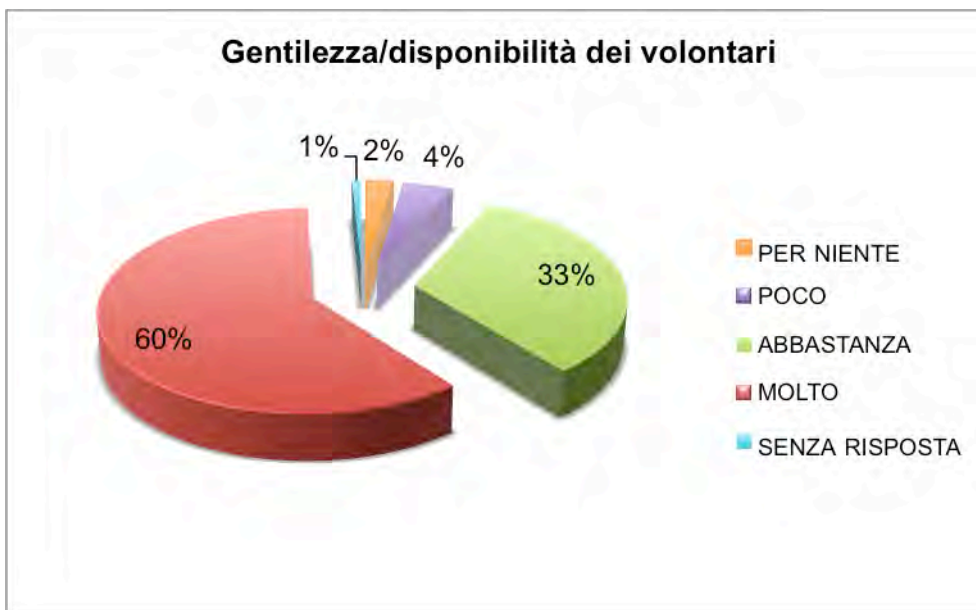
**Grafico S-7**

Il 76% della popolazione in oggetto ritiene facile reperire le informazioni circa il servizio dello Sportello Salute, il 23% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico S-8**

L' 81% della popolazione in oggetto ritiene che le informazioni ricevute sono complete, il 17% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



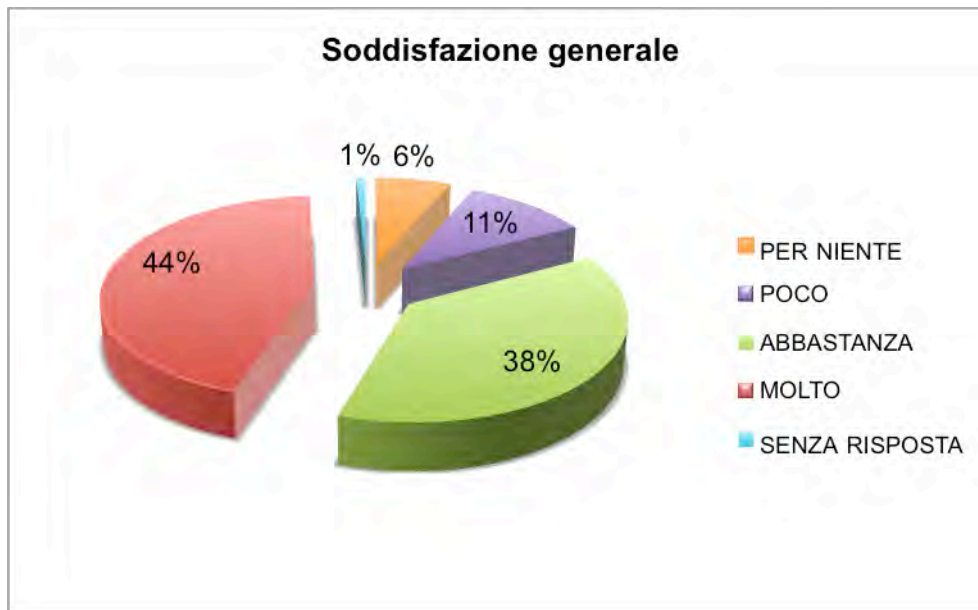
**Grafico S-9**

Il 93% della popolazione in oggetto ritiene gentili e disponibili i volontari che operano all'interno dello Sportello, il 6% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto molto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico S-10**

Il 91% della popolazione in oggetto ritiene adeguato il tempo dedicato dal servizio, l'8% afferma il contrario. Possiamo ritenere la popolazione in oggetto molto soddisfatta dell'item preso in considerazione.



**Grafico S-11**

L' 82% della popolazione in oggetto si ritiene soddisfatta del servizio erogato dallo Sportello Salute, il 17% afferma il contrario.

Ad un secondo livello di analisi, andiamo a verificare la soddisfazione generale e complessiva del servizio erogato dallo Sportello rispetto ai soggetti che ne hanno usufruito per il servizio odontoiatrico e quelli che ne hanno usufruito per un altro servizio medico.

Prendendo in considerazione i soggetti che hanno usufruito dello Sportello Salute per l'odontoiatria, i soggetti soddisfatti del servizio ricevuto rappresentano l'88% della popolazione in esame, il 12% si dice non soddisfatto.

Tra i soggetti che hanno avuto un contatto con lo Sportello Salute ma che hanno usufruito di servizi diversi dall'odontoiatria, il 73% si ritiene soddisfatti del servizio erogato.

### **3. Discussione**

Il fine di questa indagine è volto a verificare il livello di soddisfazione e di gradimento rispetto ai servizi erogati dall'Equipè Odontoiatrica e dallo Sportello Salute all'interno della 2° Casa di Reclusione di Milano Bollate.

A tale scopo, abbiamo somministrato un Questionario Qualità contenente alcuni aspetti la cui valutazione da parte di chi usufruisce di tali servizi risulta a noi preziosa.

Per quanto riguarda la valutazione del Servizio Odontoiatrico notiamo come questo sia percepito dalla maggior parte della popolazione come indispensabile.

La soddisfazione generale e complessiva del servizio è positiva, il 66% delle persone si ritiene, infatti, soddisfatta del servizio ricevuto. Tale dato viene confermato nei diversi item; più della metà della popolazione in esame ha espresso un parere positivo rispetto agli aspetti valutati nel questionario. Soltanto l'item relativo alla durata dei tempi di attesa ha ricevuto una valutazione negativa. Questo dato trova riscontro anche nei commenti scritti sul retro del foglio di alcuni questionari (vedi allegato 1). I commenti raccolti rappresentano l'8% del totale ma più della metà di questi si riferiscono ad un mal funzionamento delle tempistiche necessarie alla cura, a partire dai giorni dedicati, dalla lungaggine delle pratiche burocratiche alla durata dei tempi di attesa. Il problema dei tempi d'attesa e del tempo dedicato alla persona emerge anche nell'analisi più approfondita che indaga quali sono quegli item che hanno ricevuto giudizi negativi sia dai soggetti meno soddisfatti del servizio e sia da quelli che si sono detti soddisfatti.

Una buona percentuale di risposte positive interessa gli item relativi all'accoglienza e alla competenza percepita del personale medico ed infermieristico.

In conclusione si può sostenere che più della metà dei soggetti, oltre ad esprimere soddisfazione generale per il servizio, ritiene anche di aver ricevuto una risposta adeguata ai propri bisogni.

Tornando al quesito di partenza più della metà della popolazione detenuta, alla quale è stato somministrato il questionario, sembra essere soddisfatta del Servizio Odontoiatrico erogato.

Per quanto riguarda la valutazione del servizio dello Sportello Salute, si nota come questo sia molto conosciuto all'interno della realtà carceraria (73% dei soggetti) e come una buona parte della popolazione, a cui è stato somministrato il questionario (76%), abbia avuto un contatto diretto con esso.

Non ci sono delle differenze significative rispetto alla soddisfazione generale tra chi ha usufruito dello sportello salute per il servizio odontoiatrico e chi invece ne ha usufruito per altri motivi; resta il fatto che la soddisfazione generale e complessiva del servizio è molto positiva con l'82% dei soggetti che hanno espresso un parere positivo.

Gli item che hanno ottenuto una percentuale di risposte positive inferiore rispetto agli altri, sono quelli relativi all'attuale orario di apertura e alla durata dei tempi d'attesa (rispettivamente 61% e 60% di risposte positive), dato che conferma l'elemento di criticità già emerso nell'analisi relativa al Servizio Odontoiatrico e sostenuto dai commenti raccolti sul retro dei questionari (vedi allegato 1).

Gli item relativi alla facilità, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute si attestano circa sull'80% di valutazioni positive, ma gli item che hanno in assoluto ottenuto una percentuale di valutazione positiva sono quelli relativi alla gentilezza dei volontari e al tempo che questi dedicano alle persone che usufruiscono del servizio con una percentuale che supera il 90% di risposte positive.

In conclusione, sembra si possa affermare che la popolazione detenuta alla quale è stato somministrato il questionario sia molto soddisfatta del servizio ricevuto dallo Sportello Salute.

Tornando all'obiettivo originario per rispondere al quale è stata svolta questa indagine, si può affermare che, da quanto emerge dai dati analizzati, la popolazione detenuta sembra gradire ed esprimere giudizi positivi rispetto ai servizi erogati ed al lavoro svolto dal Servizio Odontoiatrico e dallo Sportello Salute.

## 4. SEZIONE ALLEGATI

### 4.1 Allegato 1

#### COMMENTI SCRITTI RACCOLTI

- Operatori bravissimi
- Ci sono detenuti che aspettano e altri che passano
- Ci vorrebbero più giorni dedicati ai detenuti
- Sarebbe auspicabile che l'orario di apertura dello sportello fosse su 2 fasce orarie
- E' necessario che la lista d'attesa dei primi interventi odontoiatrici vengano ridotti senza far attendere troppo chi soffre
- Secondo me bisogna accelerare i tempi sugli appuntamenti in generale
- Sono stata solo 1 volta dal dentista
- Aspetto da 6 mesi!! ho fatto 3 richieste." risposta: si curi quando esce libero" (riferito ai medici del 7° reparto)
- Servono più informazioni in ambito psicologico
- Gli infermieri del 7° non lavorano con professionalità
- Se un detenuto sta male viene curato con Aulin per qualsiasi patologia
- Serve più controllo al lavoro dei medici e infermieri
- Corsi di primo soccorso per detenuti
- Servono informazioni più dettagliate per accedere all'ambulatorio di odontoiatria
- I volontari dello sportello devono dare in tempo reale tutte le informazioni a tutti i detenuti o su carta o passa parola
- E' da ottobre 2009 che ho richiesto visite odontoiatriche all'infermeria di reparto ma lascio immaginare il tutto visto che siamo in dicembre 2010 ed ancora non ho avuto risposta neanche per la prima visita
- Non fanno niente
- Il tempo passa ma non sono stato più chiamato dopo la prima visita
- Aumentare le ore di servizio
- Si consiglia di non sostituire l'attuale personale visto la buona impressione recepita. i nuovi entranti non hanno una buona quotazione
- E' da un anno che aspetto l'odontoiatra
- Abbreviare i tempi d'attesa
- Bisognerebbe sveltire le pratiche burocratiche
- Oculista inesistente
- Si dovrebbe attuare lo stesso servizio per più medici
- Penso che il questionario sia stato fatto molto male
- Chiamate ma senza risoluzione

## 4.2 Allegato 2

### ITEM SOMMINISTRATI

#### SERVIZIO ODONTOIATRICO

- O1 Quanto ritiene importante il servizio di odontoiatria?
- O2 Ha già fatto la prima visita?
- O3 se sì, è già stato preso in cura?
- O4 Accoglienza e disponibilità del personale infermieristico
- O5 Accoglienza e disponibilità del personale medico
- O6 Competenza percepita del personale infermieristico
- O7 Competenza percepita del personale medico
- O8 Adeguatezza del tempo dedicatoLe
- O9 Adeguatezza dell'ambulatorio
- O10 Adeguatezza degli strumenti utilizzati
- O11 Idoneità della fascia oraria di riferimento
- O12 Puntualità del personale medico
- O13 Durata dei tempi di attesa
- O14 Soddisfazione generale complessiva del servizio odontoiatrico ricevuto
- O15 Ritiene di aver ricevuto una risposta adeguata ai suoi bisogni?

#### SPORTELLLO SALUTE

- S1 E' a conoscenza del servizio della Sportello Salute?
- S2 Ha avuto un contatto diretto con lo Sportello Salute?
- S3 Ne ha usufruito per il servizio odontoiatrico?
- S4 Ritiene adeguato l'attuale orario di apertura dello Sportello Salute?
- S5 Ritiene adeguata la durata dei tempi d'attesa dalla domandina alla chiamata allo Sportello Salute?
- S6 Ritiene adeguata la qualità e la chiarezza delle informazioni ricevute?
- S7 Ritiene facile reperire le informazioni?
- S8 Ritiene adeguata la completezza e competenza delle informazioni ricevute?
- S9 Ritiene adeguata la gentilezza/disponibilità dei volontari?
- S10 Ritiene adeguato il tempo dedicatoLe dai volontari?
- S11 Soddisfazione generale e complessiva del servizio ricevuto dallo Sportello Salute