



PICCOLO
COTTOLONGO
DON ORIONE

**ESITI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI CURE INTERMEDIE
DEL 2015
E
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2016
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, Luglio 2016

A cura di Anna Castaldo

Ufficio Relazioni con il Pubblico

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 Cure Intermedie.

A tal fine, è stato predisposto un questionario anonimo distribuito agli Utenti e/o Familiari al termine della degenza.

Il questionario è suddiviso in tre sezioni.

La prima sezione prevede l'indagine di alcuni aspetti generali quali il sesso, l'età e la provenienza, mentre la seconda è dedicata alla valutazione del grado di soddisfazione relativamente a:

- l'accesso;
- l'ospitalità e il comfort;
- la qualità dei servizi di cura e di assistenza;
- la competenza e la professionalità degli operatori.

L'ultima sezione è dedicata alla valutazione complessiva dell'esperienza e ad eventuali suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi dell'Istituto.

Per la restituzione del questionario è stata predisposta un'urna presso il Reparto di Cure Intermedie e un'altra nelle vicinanze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

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

I questionari ritornati (utili per l'analisi) sono stati complessivamente 76 su 119 questionari distribuiti (64%) ai pazienti ricoverati presso l'unità di cure intermedie.

Il questionario è stato compilato prevalentemente solo dall'Utente (52%) e solo dal familiare (21,9%).

Gli Utenti sono prevalentemente di sesso femminile (81,6%) con un'età media di circa 79,4 anni ed un range compreso tra 42 e 94 anni. La maggior parte degli Utenti ha una scolarità media (30,6%). Al momento dell'accesso in Istituto, l'87,8% degli Utenti afferma di non aver riscontrato difficoltà nel raggiungere il reparto. Il 22% (15/68 rispondenti) degli utenti ha riferito una scarsa conoscenza dei servizi erogati dall'unità di degenza.

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 un giudizio buono o ottimo negli aspetti presi in esame (tab.1)

La qualità dei servizi di cura e di assistenza di base, fornita dagli operatori, è ritenuta buona o ottima in tutti gli aspetti indagati (si veda la tab. n. 1).

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

	medie	Scarso		Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo		Non Saprei		Totale risposte
		N	%	N	%	N	N	N	%	N	%			
Facilità di accesso agli ambienti (uso ascensori, corrimani, ecc.)	4,88			3	4,1	4	5,4	32	43,2	33	44,6	1	1,4	74
Informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto	4,21	1	1,4	3	4,2	8	11,3	28	39,4	30	42,3	1	1,4	71
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)	4,35			2	2,8	5	6,9	32	44,4	32	44,4	1	1,4	72
La qualità e l'adeguatezza del vitto	4,29					10	13,7	33	45,2	29	39,7	1	1,4	73
Tranquillità e comfort personale	4,28	1	1,3			5	6,7	40	53,3	29	38,7			75
Organizzazione dell'assistenza	4,30	1	1,4			8	11,0	32	43,8	31	42,5	1	1,4	73
Servizi accessori: podologo, parrucchiere	4,41			2	2,8	9	12,7	28	39,4	22	31,0	10	14,1	71
Cure mediche	4,53					4	5,3	29	38,7	40	53,3	2	2,7	75
Assistenza infermieristica	4,60	1	1,3			4	5,3	21	28,0	46	61,3	3	4,0	75
Attività riabilitativa	4,80					1	1,3	16	21,3	55	73,3	3	4,0	75
Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari	4,40	1	1,4	1	1,4	4	5,6	29	40,3	36	50,0	1	1,4	72
Rispetto della privacy	4,47			1	1,4	6	8,3	26	36,1	36	50,0	3	4,2	72
Indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione	4,40					6	9,2	33	50,8	20	30,8	6	9,2	65

3

La valutazione complessiva dell'assistenza, stimata su una scala da 0 a 10, ha ottenuto giudizi positivi, con un punteggio superiore a "7" nel 96,5 % dei casi. Mentre **il recupero dell'autonomia** ha ottenuto una valutazione media superiore al "7" nel 76% dei casi.

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

- potenziare la varietà degli alimenti;
- Modificare gli orari dei pasti;
- Maggiore attenzione alle pulizie ambientali

CONCLUSIONI

Complessivamente i risultati sono molto positivi. Nonostante gli aspetti indagati siano stati giudicati insufficienti e/o scarsi in una percentuale inferiore al 10% degli Utenti, si è ritenuto di mantenere tra gli aspetti da migliorare quello della conoscenza della carta dei servizi. In merito alla segnaletica si è provveduto a definire i percorsi principali (da accettazione al reparto); successive modifiche della segnaletica saranno effettuate al termine delle ristrutturazioni e riguarderanno tutto l'istituto. Per quanto concerne i suggerimenti relativi alle attività occupazionali e all'incremento del personale infermieristico e assistenziale, si è deciso di tenerli in considerazione in una prossima revisione dello standard di personale, in virtù dei cambiamenti normativi in materia dei servizi offerti nell'unità riabilitative, ri-definite come cure intermedie.

I risultati e il piano di miglioramento dei servizi sono stati presentati ai collaboratori e a i servizi coinvolti nel mese di maggio 2015. Il presente report è affisso nella bacheca utilizzata per le comunicazioni ai pazienti/familiari e dei collaboratori, presso il reparto di Cure Intermedie. Inoltre è disponibile sul sito www.donorione-mi.it e nella sezione intranet.

Piano di miglioramento 2016 (Azioni di mantenimento: continua anni precedenti)

CRITICITA'	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	RISORSE/STRUMENTI	TEMPI	STANDARD
Conoscenza delle attività del Reparto di Cure Intermedie	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione da parte degli infermieri della guida informativa ai pazienti al momento dell'accoglienza - Consegna della carta dei servizi su richiesta dell'Utente - Esposizione della carta dei servizi in camera di degenza, e nell'atrio di ingresso al reparto, visibile a tutti i visitatori 	<ul style="list-style-type: none"> - Brochure: Guida informativa del Reparto di Cure intermedie <p><u>Servizi e Operatori interessati:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Infermieri e coordinatore "Cure intermedie" - Uff. URP 	<p>Continua da anni precedenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Almeno il 95% dei pazienti conoscerà i servizi erogati durante il ricovero anche attraverso la guida informativa del Servizio di Cure intermedie
Accesso al reparto e altri servizi	<ul style="list-style-type: none"> - Potenziamento segnaletica da accettazione a reparto * - Modifica e potenziamento della segnaletica** 	<p><u>Servizi interessati:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Direzione - Ufficio tecnico 	<p>*Azioni attuate dal 2014</p> <p>** Entro il 2017 revisione generale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Almeno il 95% dei pazienti conoscerà i percorsi per raggiungere il Servizio di Cure intermedie