



**ESITI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO  
DI CURE INTERMEDIE  
DEL 2018  
Piccolo Cottolengo di Don Orione  
Milano**

**Milano, maggio 2019**

**Ufficio del Personale**

**A cura del Direttore del Personale**

## 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).

## RISULTATI

I questionari ritornati (utili per l'analisi) sono stati complessivamente 76 su 120 questionari distribuiti (58,3%) ai pazienti ricoverati presso l'unità di cure intermedie.

Gli Utenti sono prevalentemente di sesso femminile (84,2%) con un'età media di circa 80 anni (*range* compreso tra 34 e 92 anni). La maggior parte degli Utenti ha una scolarità elementare e media inferiore (rispettivamente 43,2% e 23%). Al momento dell'accesso in Istituto, il 90,7% degli utenti non ha riscontrato difficoltà nel raggiungere il reparto.

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.

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

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

|  | Scarso |     | Insufficiente |     | Sufficiente |      | Buono |      | Ottimo |      | Non Saprei |     | Totale risposte |
|--|--------|-----|---------------|-----|-------------|------|-------|------|--------|------|------------|-----|-----------------|
|  | N      | %   | N             | %   | N           | N    | N     | %    | N      | %    |            |     |                 |
| Facilità di accesso agli ambienti (uso ascensori, corrimani, ecc.) | 1      | 1,3 |               |     | 5           | 6,7  | 39    | 52   | 29     | 38,7 | 1          | 1,3 | 75              |
| Informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto        | 2      | 2,7 |               |     | 4           | 5,3  | 41    | 54,7 | 28     | 37,3 |            |     | 75              |
| Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)    | 1      | 1,4 |               |     | 4           | 5,6  | 34    | 47,2 | 33     | 45,8 |            |     | 72              |
| La qualità e l'adeguatezza del vitto                               | 1      | 1,4 | 1             | 1,4 | 8           | 10,8 | 40    | 54,1 | 23     | 31,1 | 1          | 1,4 | 74              |
| Tranquillità e comfort personale                                   | 4      | 5,3 |               |     | 10          | 13,3 | 40    | 53,3 | 21     | 28   |            |     | 75              |
| Organizzazione dell'assistenza                                     | 1      | 1,3 |               |     | 9           | 12   | 42    | 56   | 22     | 29,3 | 1          | 1,3 | 75              |
| Servizi accessori: podologo, parrucchiere                          | 1      | 1,3 |               |     | 15          | 21,1 | 30    | 42,3 | 18     | 25,4 | 7          | 9,9 | 71              |
| Cure mediche   | 1      | 1,3 |               |     | 11          | 14,7 | 24    | 32   | 39     | 52   |            |     | 75              |
| Assistenza infermieristica   | 1      | 1,3 |               |     |             |      | 15    | 20   | 57     | 76   | 2          | 2,7 | 75              |
| Attività riabilitativa   | 1      | 1,3 |               |     | 2           | 2,7  | 21    | 28   | 50     | 66,7 | 1          | 1,3 | 75              |
| Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari          | 1      | 1,4 |               |     | 6           | 8,2  | 40    | 54,8 | 25     | 34,2 | 1          | 1,4 | 73              |
| Rispetto della privacy   | 1      | 1,3 |               |     | 6           | 8    | 39    | 52   | 29     | 38,7 |            |     | 75              |
| Indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione         | 1      | 1,4 |               |     | 8           | 11,1 | 30    | 41,7 | 27     | 37,5 | 4          | 5,6 | 70              |

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 **94%** dei casi, mentre il **recupero dell'autonomia** ha ottenuto una valutazione media superiore a "7" nel **88,7%** dei casi.

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

- incrementare il personale e curarne maggiormente la preparazione;
- maggiore attenzione al rapporto fra ospite e operatore (alcuni vengono segnalati come maleducati).

## CONCLUSIONI

I risultati sono molto positivi e le valutazioni “scarse” o “insufficienti” sono per la quasi totalità sotto il 5%. Ciò nonostante i servizi vengono costantemente monitorati in un’ottica di continuo miglioramento, al fine di offrire agli Ospiti un’assistenza sempre più mirata al loro benessere.

*(Si tenga, inoltre, conto che i questionari di gradimento vengono consegnati agli ospiti del nucleo Cure intermedie, 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 potrebbero non essere state valutate adeguatamente dalla totalità dei rispondenti.)*

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](http://www.donorione-mi.it) e nella sezione intranet.