



PICCOLO
COTTOLONGO
DON ORIONE

**ESITI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI CURE INTERMEDIE
DEL 2016
E
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2017
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, Aprile 2017

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).

RISULTATI

I questionari ritornati (utili per l'analisi) sono stati complessivamente 71 su 114 questionari distribuiti (62%) ai pazienti ricoverati presso l'unità di cure intermedie.

Gli Utenti sono prevalentemente di sesso femminile (84,8%) con un'età media di circa 82 anni (range compreso tra 42 e 94 anni). La maggior parte degli Utenti ha una scolarità elementare (38,2%). Al momento dell'accesso in Istituto, l'86,8% degli utenti non ha riscontrato difficoltà nel raggiungere il reparto. Solo 4 utenti hanno riferito una scarsa conoscenza dei servizi erogati.

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 (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.)			3	4,4	6	8,8	31	45,6	28	41,2			68
Informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto			4	6,6	4	6,6	19	31,1	34	55,7			61
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)			1	1,5	5	7,6	27	40,9	33	50			66
La qualità e l'adeguatezza del vitto	1	1,5	1	1,5	6	9,0	19	28,4	40	59,7			67
Tranquillità e comfort personale			2	3,0	6	9,1	23	34,8	35	53,0			66
Organizzazione dell'assistenza			1	1,5	7	10,8	26	40,0	31	47,7			65
Servizi accessori: podologo, parrucchiere			2	3,1	6	9,4	19	29,7	29	45,3	8	12,5	64
Cure mediche			1	1,5	2	3,0	16	23,9	48	71,6			67
Assistenza infermieristica					2	2,9	15	22,1	50	73,5	1	1,5	68
Attività riabilitativa					3	4,5	11	16,4	53	79,1			67
Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari	1	1,5	1	1,5	3	4,5	27	40,9	34	51,5			66
Rispetto della privacy					3	4,5	27	40,9	36	54,5			66
Indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione	1	1,8	1	1,8	2	3,6	19	34,5	30	54,5	2	3,6	55

La valutazione complessiva dell'assistenza, stimata su una scala da 0 a 10, ha ottenuto giudizi positivi, con un punteggio superiore a "7" nel 98,6 % dei casi. Mentre **il recupero dell'autonomia** ha ottenuto una valutazione media superiore a "7" nel 86,6% dei casi.

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

- incrementare il personale;
- maggiore attenzione al rapporto fra ospite e operatore.

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 dei servizi offerti. 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 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 febbraio 2017. 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 2017 (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