



PICCOLO
COTTOLONGO
DON ORIONE

**ESITI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI CURE INTERMEDIE
DEL 2017
E
PIANO DI MIGLIORAMENTO 2018
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, marzo 2018

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 60 su 80 questionari distribuiti (75%) ai pazienti ricoverati presso l'unità di cure intermedie.

Gli Utenti sono prevalentemente di sesso femminile (81,7%) con un'età media di circa 77 anni (*range* compreso tra 49 e 92 anni). La maggior parte degli Utenti ha una scolarità elementare e media inferiore (30% in entrambi i casi). Al momento dell'accesso in Istituto, il 71,9% degli utenti non ha riscontrato difficoltà nel raggiungere il reparto. Solo 3 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.)	2	3,5	1	1,8	13	22,8	24	42,1	17	29,8			57
Informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto			1	1,9	12	22,6	22	41,5	18	34,0			53
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)			1	1,7	14	24,1	21	36,2	22	37,9			58
La qualità e l'adeguatezza del vitto	2	3,6			9	16,1	21	37,5	23	41,1	1	1,8	56
Tranquillità e comfort personale	3	5,6			15	27,8	20	37,0	16	29,6			54
Organizzazione dell'assistenza			2	3,7	10	18,5	30	55,6	12	22,2			54
Servizi accessori: podologo, parrucchiere			2	3,6	16	29,1	23	41,8	13	23,6	1	1,8	55
Cure mediche			1	1,7	9	15,5	21	36,2	27	46,6			58
Assistenza infermieristica			1	1,7	7	12,1	21	36,2	29	50,0			58
Attività riabilitativa					7	11,9	22	37,3	30	50,8			59
Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari			1	1,8	13	23,2	29	51,8	13	23,2			56
Rispetto della privacy					8	14,3	29	51,8	19	33,9			56
Indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione					12	22,6	23	43,4	17	32,1	1	1,9	53

La valutazione complessiva dell'assistenza, stimata su una scala da 0 a 10, ha ottenuto giudizi positivi, con un punteggio superiore a "7" nel 92,8 % dei casi, mentre **il recupero dell'autonomia** ha ottenuto una valutazione media superiore a "7" nel 89,5% 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).



PICCOLO
COTTOLENGO
DON ORIONE

CONCLUSIONI

I risultati sono molto positivi. Ciononostante si ritiene necessario prendere in esame i due aspetti ritenuti meno soddisfacenti, seppur in percentuale al di sotto del 10%. Si tratta della facilità di accesso agli ambienti, giudicata scarsa o insufficiente dal 5,3% dei rispondenti, e della percezione della tranquillità e del comfort personale, ritenuta scarsa dal 5,6% dei rispondenti.

Si tenga, comunque, 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.

I risultati e il piano di miglioramento dei servizi sono stati presentati ai collaboratori e a i servizi coinvolti nel mese di marzo 2018. 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.