



**ESITI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI CURE INTERMEDIE
DEL 2019
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, febbraio 2020

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 77 su 120 questionari distribuiti (58,3%) ai pazienti ricoverati presso l'unità di cure intermedie.

Gli Utenti sono prevalentemente di sesso femminile (84%) con un'età media di circa 80 anni (*range* compreso tra 34 e 92 anni). La maggior parte degli Utenti ha una scolarità elementare (51,3%). Al momento dell'accesso in Istituto, il 93,6% 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.)					5	6,5	38	49,4	34	44,2			77
Informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto			2	2,6	5	6,6	35	46,1	34	44,7			76
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)					5	6,5	37	48,1	35	45,5			77
La qualità e l'adeguatezza del vitto	1	1,3			9	11,7	45	58,4	21	27,3	1	1,3	77
Tranquillità e comfort personale			1	1,3	10	13	40	51,9	25	32,5	1	1,3	77
Organizzazione dell'assistenza					10	13,3	38	50,7	26	34,7	1	1,3	75
Servizi accessori: podologo, parrucchiere	1	1,3	1	1,3	15	20	39	52	14	18,7	5	6,7	75
Cure mediche					10	13	32	41,6	33	42,9	2	2,6	77
Assistenza infermieristica							16	21,3	56	74,7	3	4	75
Attività riabilitativa					8	11	25	34,2	38	52,1	2	2,7	73
Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari					15	20,5	29	39,7	28	38,4	1	1,4	73
Rispetto della privacy					13	17,3	30	40	29	38,7	3	4	75
Indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione			1	1,4	12	16,2	29	39,2	31	41,9	1	1,4	74

La valutazione complessiva dell'assistenza, stimata su una scala da 0 a 10, ha ottenuto giudizi positivi, con un punteggio superiore a "7" nell' 80,1% dei casi, mentre **il recupero dell'autonomia** ha ottenuto una valutazione media superiore a "7" nel 74,3% 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 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.donorionemilano.it e nella sezione intranet.