



**ESITI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI CURE INTERMEDIE
DEL 2020
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, aprile 2021

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 che viene distribuito agli Utenti e/o Familiari al termine della degenza. A causa della situazione emergenziale causata dalla pandemia di Covid19, la normale distribuzione dei questionari e la loro raccolta non ha potuto svolgersi come di consueto. Sono stati comunque registrati ed elaborati i (pochi) questionari ritornati, per i quali si presentano di seguito i risultati.

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 40 ai pazienti ricoverati presso l'unità di Cure intermedie.

Gli Utenti rispondenti sono prevalentemente di sesso femminile (85%) con un'età media di circa 80 anni (*range* compreso tra 54 e 98 anni). La maggior parte degli Utenti ha una scolarità elementare (42,5%). Al momento dell'accesso in Istituto, il 92,3% 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 relativamente agli aspetti presi in esame.

Anche la **qualità dei servizi di cura e di assistenza** di base, fornita dagli operatori, è ritenuta buona o ottima nella maggior parte degli aspetti indagati e dalla maggior parte dei rispondenti. Sono emerse delle criticità in merito al vitto e ai servizi accessori. Si presume che tali criticità siano legate alla situazione emergenziale dovuta alla pandemia Covid19 (si veda la tabella n. 1).

Tabella 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	5,1	28	71,8	8	20,5	1	2,6	39
Informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto					3	7,5	31	77,5	5	12,5	1	2,5	40
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)					4	10	30	75	6	15			40
La qualità e l'adeguatezza del vitto			1	2,5	5	12,5	33	82,5	1	2,5			40
Tranquillità e comfort personale					3	7,5	33	82,5	4	10			40
Organizzazione dell'assistenza					4	10	32	80	3	7,5	1	2,5	40
Servizi accessori: podologo, parrucchiere			1	2,5	12	30	23	57,5	2	5	2	5	40
Cure mediche					3	7,5	33	82,5	3	7,5	1	2,5	40
Assistenza infermieristica					3	7,5	16	40	20	50	1	2,5	40
Attività riabilitativa					5	12,5	23	57,5	11	27,5	1	2,5	40
Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari					4	10	32	80	4	10			40
Rispetto della privacy					4	10,3	29	74,4	4	10,3	2	5,1	39
Indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione					4	11,8	27	79,4	3	8,8			34

La **valutazione complessiva dell'assistenza e il recupero dell'autonomia**, stimate su una scala da 0 a 10, hanno ottenuto giudizi positivi, con un punteggio superiore a "7" nel 56,4% 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 cura nella preparazione dei pasti

CONCLUSIONI

I risultati sono molto positivi e non presentano criticità degne di nota, pertanto, così come per gli ultimi tre anni, anche per il 2021 non si prevedono particolari azioni di miglioramento. Ciò nonostante i servizi vengono comunque costantemente monitorati in un'ottica di continuo miglioramento, al fine di offrire agli Ospiti un'assistenza sempre più mirata al loro benessere.

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.