



**ESITI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI CURE INTERMEDIE
DEL 2021
Piccolo Cottolengo di Don Orione
Milano**

Milano, 29/04/2022

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 38 su 38 distribuiti ai pazienti, ricoverati presso l'unità di Cure intermedie. Si ha, quindi, un ritorno del 100%.

Gli Utenti rispondenti sono prevalentemente di sesso femminile (72,2%) con un'età media di circa 80 anni (*range* compreso tra 36 e 94 anni). La maggior parte degli Utenti ha una scolarità superiore o una laurea (29%). Al momento dell'accesso in Istituto, il 97,4% 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.)					1	2,6	34	89,5	3	7,9			38
Informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto					2	5,3	33	86,8	3	7,9			38
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)					2	5,3	32	84,2	4	10,5			38
La qualità e l'adeguatezza del vitto					1	2,6	33	86,8	4	10,5			38
Tranquillità e comfort personale			1	2,6			35	92,1	2	5,3			38
Organizzazione dell'assistenza			1	2,6	3	7,9	32	84,2	2	5,3			38
Servizi accessori: podologo, parrucchiere, ecc.			8	22,2	4	11,1	23	63,9	1	2,8			36
Cure mediche					2	5,3	33	86,8	3	7,9			38
Assistenza infermieristica					1	2,6	24	63,2	13	34,2			38
Attività riabilitativa							26	68,4	12	31,6			38
Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari					1	2,6	34	89,5	3	7,9			38
Rispetto della privacy					2	5,3	33	86,8	3	7,9			38
Indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione					3	8,1	32	86,5	2	5,4			37

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 67,6% dei casi.

CONCLUSIONI

L'unica criticità emerge in merito ai servizi accessori, percepiti come "insufficienti" dal 22,2% dei rispondenti. Si indagherà in modo più approfondito su questo aspetto, cercando di individuare le possibili azioni di miglioramento da apportare per poter rispondere alle esigenze degli Ospiti. Si presume, comunque, che si tratti di una criticità fisiologica, dovuta alla chiusura dei servizi ed alla conseguente inaccessibilità durante l'emergenza sanitaria. Nel complesso, comunque, i risultati sono più che positivi e confermano ancora una volta la qualità dell'assistenza offerta.

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.