



**ESITI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO  
DI CURE INTERMEDIE  
DEL 2023  
Piccolo Cottolengo di Don Orione  
Milano**

Milano, 30 aprile 2024

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.

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).

2

## RISULTATI

I questionari ritornati (utili per l'analisi) sono stati complessivamente 55 su 77 distribuiti ai pazienti, ricoverati presso l'unità di Cure intermedie. Si ha, quindi, un ritorno del 71,4%.

Gli Utenti rispondenti sono prevalentemente di sesso femminile (81,1%) con un'età media di circa 82 anni e la maggior parte degli Utenti ha una scolarità elementare (46,2%).

Al momento dell'accesso in Istituto, il 94,5% 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. (si veda la tabella n. 1).

Tabella n. 1 Valutazione del comfort e della qualità dei servizi

Come valuta...	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	1,8	2	3,6	28	50,9	24	43,6			55
Informazioni sulla struttura e l'organizzazione del reparto			1	1,9	5	9,3	26	48,1	21	38,9	1	1,9	54
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)					3	5,5	25	45,5	26	47,3	1	1,8	55
La qualità e l'adeguatezza del vitto			4	7,3	6	10,9	17	30,9	27	49,1	1	1,8	55
Tranquillità e comfort personale	1	1,9	1	1,9	1	1,9	19	35,2	31	57,4	1	1,9	54
Organizzazione del servizio			3	5,6	3	5,6	24	44,4	23	42,6	1	1,9	54
Servizi accessori: podologo, parrucchiere, ecc.			2	3,7	7	13	17	31,5	26	48,1	2	3,7	54
Cure mediche	1	1,8			4	7,3	15	27,3	33	60	2	3,6	55
Assistenza infermieristica			1	1,8	1	1,8	6	10,9	46	83,6	1	1,8	55
Attività riabilitativa					2	3,6	5	9,1	47	85,5	1	1,8	55
Assistenza di base fornita dagli operatori socio sanitari	1	1,9	2	3,7	3	5,6	5	9,3	43	79,6			54
Rispetto della privacy	2	3,6	1	1,8	2	3,6	9	16,4	41	74,5			55
Indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione	1	1,9	1	1,9	3	5,8	6	11,5	39	75	2	3,8	52

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" nella quasi totalità dei casi.

## CONCLUSIONI

Nel complesso 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](http://www.donorionemilano.it) e nella sezione intranet.