



Comune di
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE
Area Servizi Scolastici ed Educativi

Risultati sulla rilevazione della qualità percepita dai bambini, ragazzi e genitori delle Sezioni Ospedaliere

Settembre 2025

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice



1 Una visione d'insieme

- *Introduzione*
- *Obiettivi e contesto*
- *Il questionario dei bambini*
- *Il questionario dei ragazzi*
- *Il questionario dei genitori*
- *Il campione dei rispondenti*

2 I risultati

- *Il campione complessivo*
- *Sezione ospedaliera Istituto dei Tumori*
- *Sezione ospedaliera San Raffaele*
- *Sezione ospedaliera San Paolo*

**Una visione
d'insieme**

Introduzione

La rilevazione della soddisfazione degli utenti delle Sezioni didattiche presso l'Istituto dei Tumori, l'ospedale San Raffaele e San Paolo, rientra tra le attività previste dal processo certificato del Sistema di Gestione Qualità «Accoglienza in ospedale del bambino e della famiglia», il cui indicatore deve corrispondere ad un livello di gradimento del servizio pari a 3, su una scala da 1 a 4, per un minimo di 7 genitori su 10.

L'indagine monitora la qualità percepita dagli utenti durante l'anno scolastico 2024-2025 e si è svolta in continuità con l'anno scolastico precedente.

Gli ambiti di indagine riguardano sia gli **aspetti tangibili e organizzativi del servizio**, ovvero gli spazi in cui si svolgono le attività, gli orari e i giochi proposti, sia la **capacità empatica e professionale del personale** nel riconoscere, accogliere e rispondere al bisogno specifico di ciascun paziente e dei suoi familiari. Il questionario, concordato con il servizio e con i collegi delle educatrici si adatta alle caratteristiche dei tre target coinvolti: bambini, ragazzi e genitori, pur mantenendo ampia confrontabilità.

Il questionario viene consegnato direttamente dalle educatrici **a tutti i bambini e ragazzi che prendono parte alle attività della sezione e con almeno tre giorni di degenza in ospedale**; **il questionario viene anche distribuito ai genitori dei pazienti**; i questionari compilati vengono inseriti in una apposita scatola, per consentire riservatezza nella risposta.

Le slide seguenti illustrano la valutazione complessiva del servizio e quella espressa dagli utenti di ciascuna sezione.

La numerosità dei questionari non è omogenea tra le sezioni anche a causa delle caratteristiche specifiche degli ospedali in cui si trovano: ad esempio in alcune sono maggiormente presenti minori stranieri, spesso non accompagnati dai genitori, in altre si verifica un minor turnover di pazienti in quanto sono trattate patologie che implicano un ricovero lungo.

Tuttavia, rispetto alla rilevazione precedente, **si rileva un notevole incremento di questionari compilati da parte di tutti e tre i target.**

Le risposte evidenziano che **adulti e minori si ritengono estremamente soddisfatti dal servizio offerto dalle tre Sezioni Didattiche**, conosciuto prevalentemente attraverso le educatrici che comunicano in modo chiaro il funzionamento e il proprio ruolo.

I rispondenti delineano l'immagine di un servizio che si svolge in **spazi accoglienti, con proposte adeguate e inclusive.**

Il personale dedica il tempo necessario per **conoscere le esigenze del minore, comprendere i suoi bisogni e quelli della sua famiglia e adeguare le proposte alla situazione specifica**; percentuali molto contenute di ragazzi indicano la necessità di un maggiore coordinamento degli orari delle attività con quelli di visite mediche e terapie e di maggiori proposte per le situazioni di degenza in camera.

I commenti esprimono apprezzamento e gratitudine per la preziosa attività svolta dalle educatrici e in qualche caso il desiderio di locali più ampi e dell'estensione del servizio durante il fine settimana. Nelle slide conclusive della Sezione 'I risultati del campione complessivo' è, inoltre, presente **una selezione dei disegni** che i bambini hanno fatto nello spazio del questionario appositamente predisposto.

Dal disegno più semplice al messaggio più articolato si legge il riconoscimento di aver vissuto nell'esperienza di ricovero, attraverso il gioco e le relazioni proposte dal servizio, un momento di crescita e di leggerezza.

Obiettivi e contesto

Obiettivi

- Verificare la qualità percepita dagli utenti delle **Sezioni Ospedaliere** erogato dall'**Unità iniziative educative e unità didattiche territoriali**.
- Individuare i punti di forza e di debolezza del servizio
- Raccogliere proposte di miglioramento suggerite dagli utenti

Metodologia dell'indagine

- Il questionario è stato somministrato a partire dalla fine di **settembre 2024** fino a **giugno 2025**
- L'indagine si è svolta con la somministrazione di un questionario cartaceo, distribuito ai **minori ricoverati** per almeno 3 giorni **in reparto Istituto dei Tumori, San Paolo e San Raffaele** e ai relativi **genitori**.
- I partecipanti hanno espresso la propria opinione attraverso una scala di valutazione da 1 a 4 articolata nelle seguenti espressioni:
 - 1-Per niente
 - 2- Poco
 - 3- Abbastanza
 - 4- MoltoPer ogni domanda, ad eccezione delle valutazioni complessive, è stata prevista la possibilità di indicare di non essere in condizione di rispondere (Non so/Non utilizzato).

Target di riferimento

- I questionari validamente compilati sono **1459**:
 - **405** bambini;
 - **332** ragazzi;
 - **722** genitori.

Il questionario dei bambini

Valutazione del servizio	Dati Anagrafici	Valutazione Complessiva	Suggerimenti
➤ Lo spazio dove hai giocato con le educatrici è accogliente? ➤ L'educatrice ti ha spiegato qual è il suo compito? ➤ Ti sono piaciuti i giochi e le attività organizzate dalle educatrici insieme a te? ➤ Se hai avuto problemi, le educatrici ti hanno aiutato? ➤ Le educatrici ti hanno proposto dei giochi o attività quando eri in camera?	➤ Genere ➤ Età	➤ Come ti sei trovato con noi?	➤ Raccontaci con un disegno la tua esperienza con le educatrici. Ti ringraziamo per il tuo ricordo che guarderemo con molto interesse

Il questionario dei ragazzi

Conoscenza del servizio

- È la prima volta che vieni in questa sezione ospedaliera?
- Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Valutazione del servizio

- L'ambiente è accogliente e dotato di giochi adeguati?
- Le informazioni sugli orari e sul funzionamento del Servizio mi sono state comunicate in modo chiaro?
- L'educatrice ha spiegato in modo chiaro il proprio ruolo?
- All'arrivo, l'educatrice mi ha dedicato un po' di tempo per conoscermi?
- L'educatrice si è informata sulle mie necessità rispetto agli orari delle terapie /visite mediche?
- I miei tempi, i miei bisogni ed eventuali difficoltà sono stati compresi?
- Le attività o i giochi proposti hanno consentito il mio ingresso nel gruppo senza problemi?
- Le educatrici mi hanno proposto attività e giochi anche quando ero in camera?

Dati Anagrafici

- Genere
- Età

Valutazione Complessiva

- Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?

Suggerimenti

- Vuoi aggiungere un commento o un consiglio per i Responsabili del Servizio per migliorare sempre di più la qualità dell'accoglienza?

Il questionario dei genitori

Conoscenza del servizio

- È la prima volta che suo figlio viene in questa sezione ospedaliera?
- Come ha saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Valutazione del servizio

- L'ambiente è accogliente e dotato di giochi adeguati?
- Le informazioni sugli orari e sul funzionamento del Servizio mi sono state comunicate in modo chiaro?
- L'educatrice ha spiegato in modo chiaro il proprio ruolo? All'arrivo, l'educatrice mi ha dedicato un po' di tempo per conoscere il suo bambino?
- L'educatrice si è informata sulle necessità del suo bambino rispetto agli orari delle terapie /visite mediche?
- I tempi, i bisogni ed eventuali difficoltà del suo bambino sono stati compresi e considerati?
- Le attività o i giochi proposti hanno consentito l'ingresso del suo bambino nel gruppo senza problemi?
- Le educatrici hanno proposto attività e giochi al suo bambino anche quando ero in camera?

Dati Anagrafici del bambino/a

- Genere
- Età

Valutazione Complessiva

- Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?

Suggerimenti

- Vuole aggiungere un commento o un consiglio per i Responsabili del Servizio per migliorare sempre di più la qualità dell'accoglienza?

Il campione dei rispondenti



Perimetro di indagine

3 Sezioni

Ospedaliera:

Istituto dei Tumori
Ospedale San Paolo
Ospedale San Raffaele



Dimensione del Campione



1459

Totale Questionari Compilati

- *405 bambini*
- *332 ragazzi*
- *722 genitori*

ISTITUTO DEI TUMORI		
bambini	ragazzi	genitori
131	72	203

SAN PAOLO		
bambini	ragazzi	genitori
115	99	275

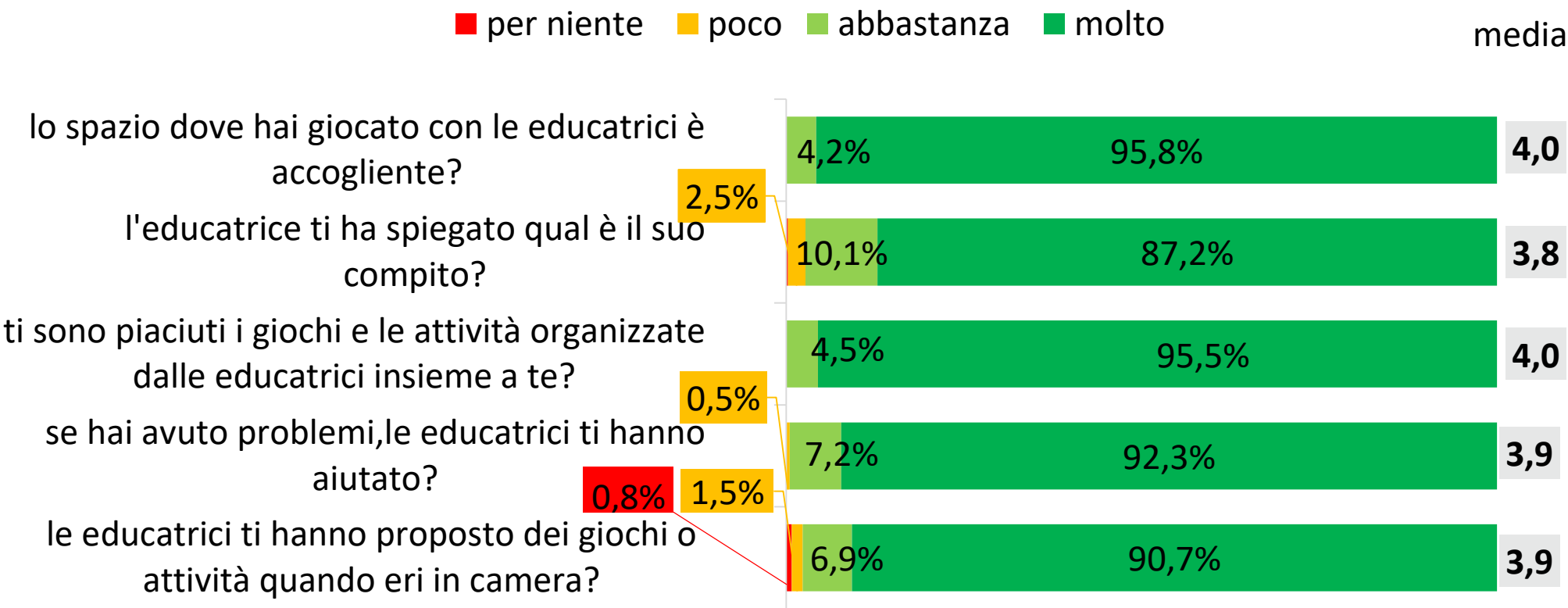
SAN RAFFAELE		
bambini	ragazzi	genitori
159	161	244

**I risultati del campione
complessivo**

Campione complessivo: **Bambini**

Valutazione del servizio offerto

Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato da noi



Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?

Valore medio
3,9



405
Questionari Compilati

Genere:

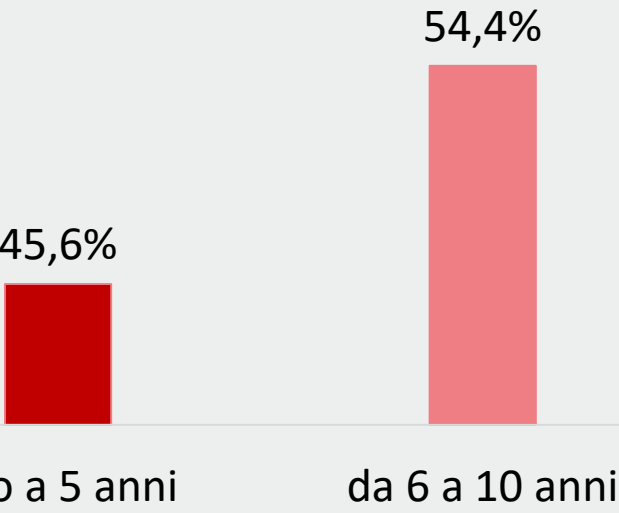


47,1%
Bambino

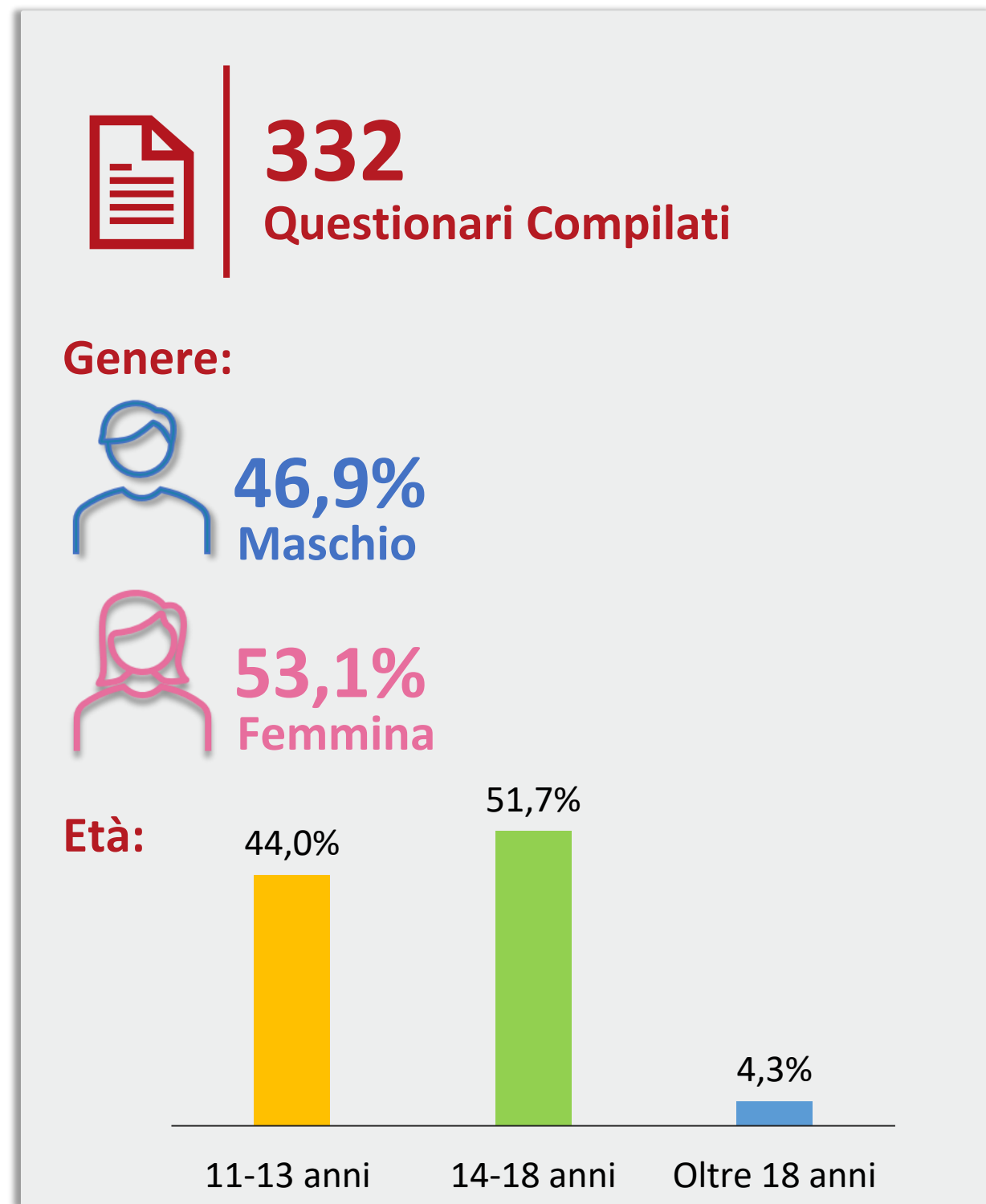


52,9%
Bambina

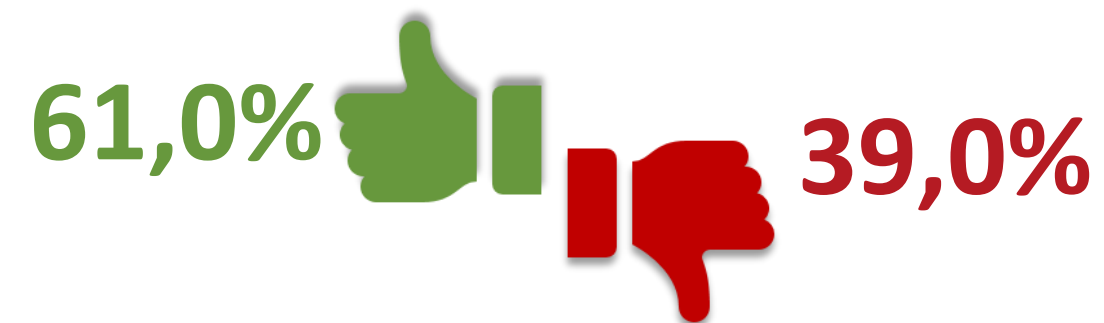
Età:



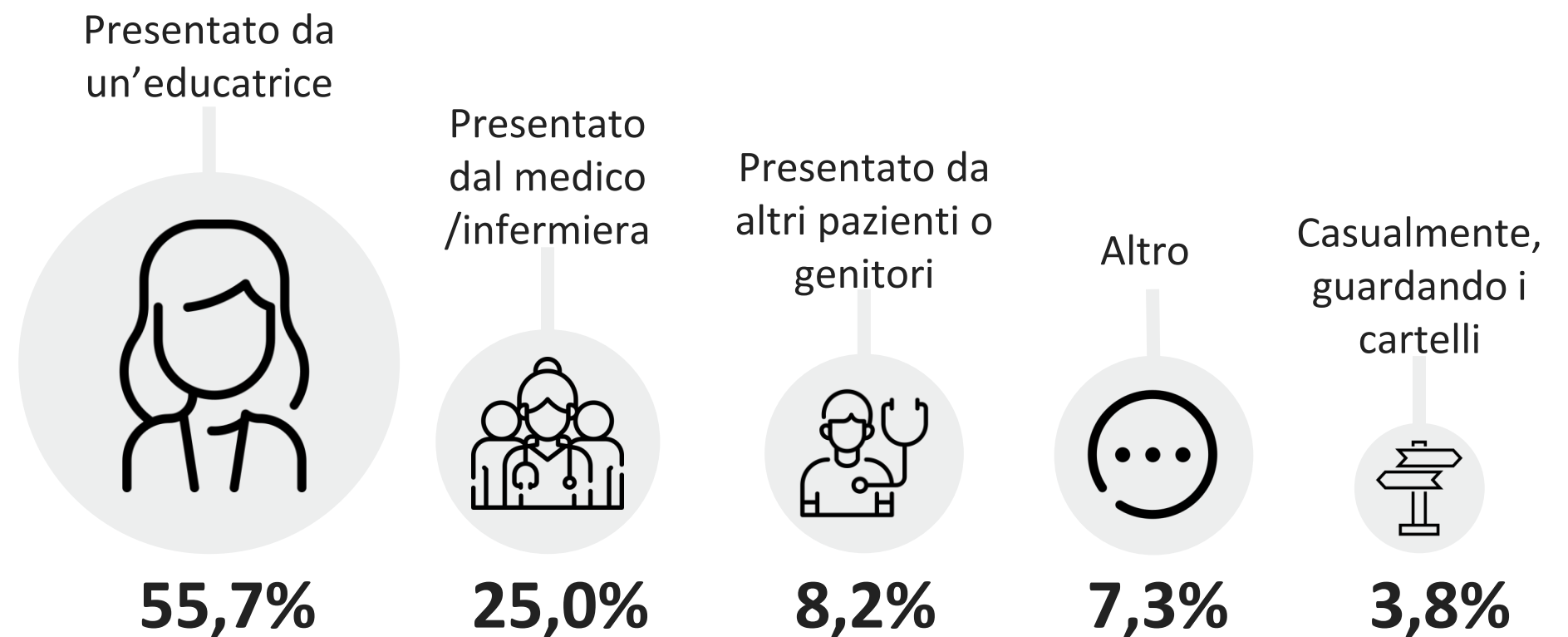
Campione complessivo: Ragazzi (1/2)



➤ È la prima volta che vieni in questa sezione ospedaliera?



➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

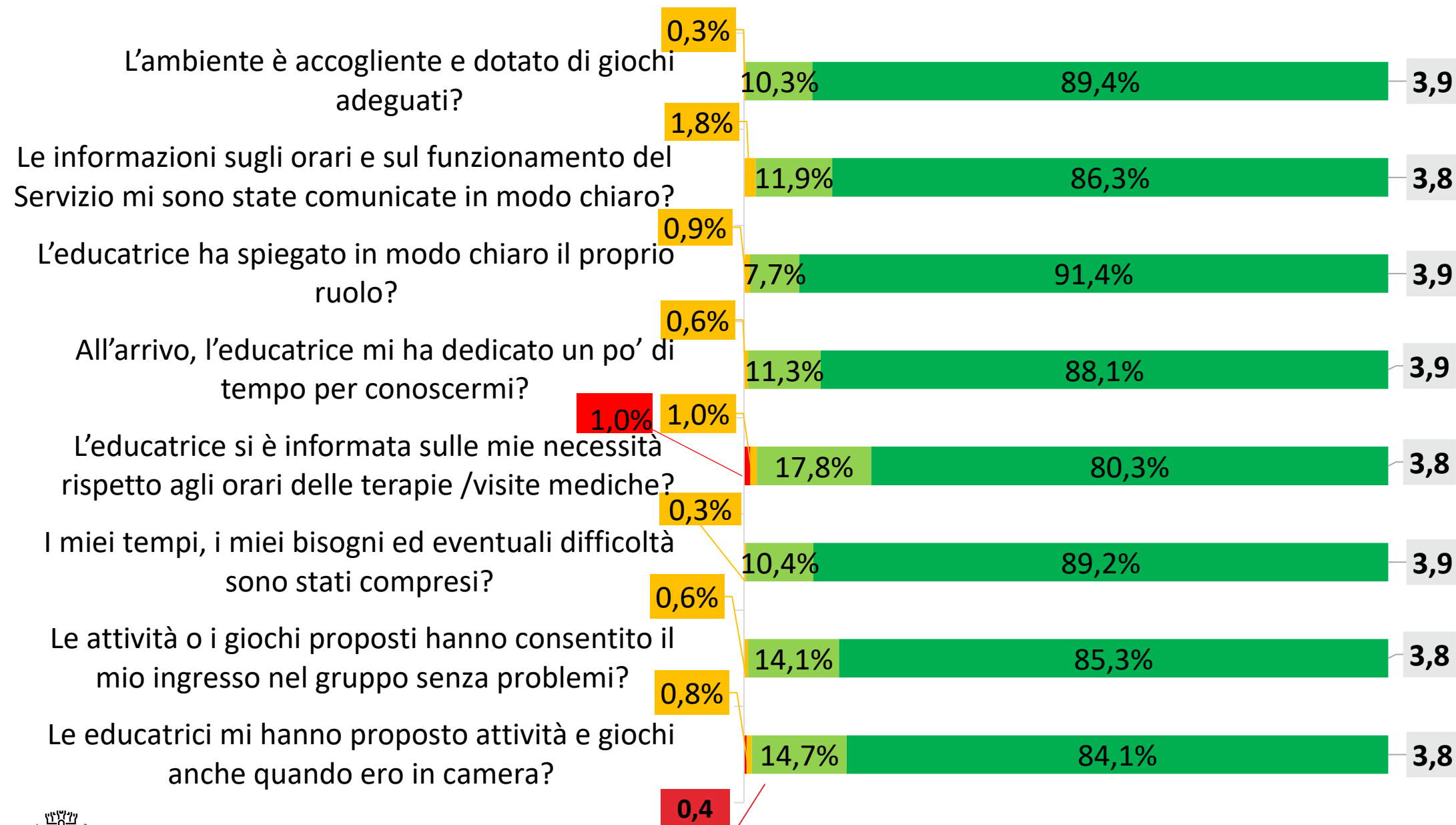


Campione complessivo: Ragazzi (2/2)

➤ Valutazione del servizio offerto

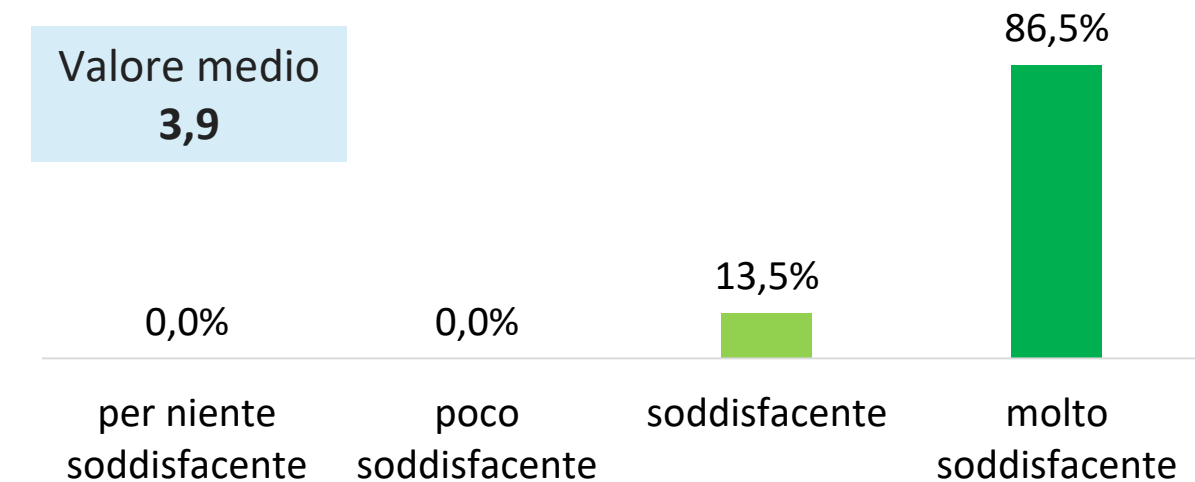
Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto media

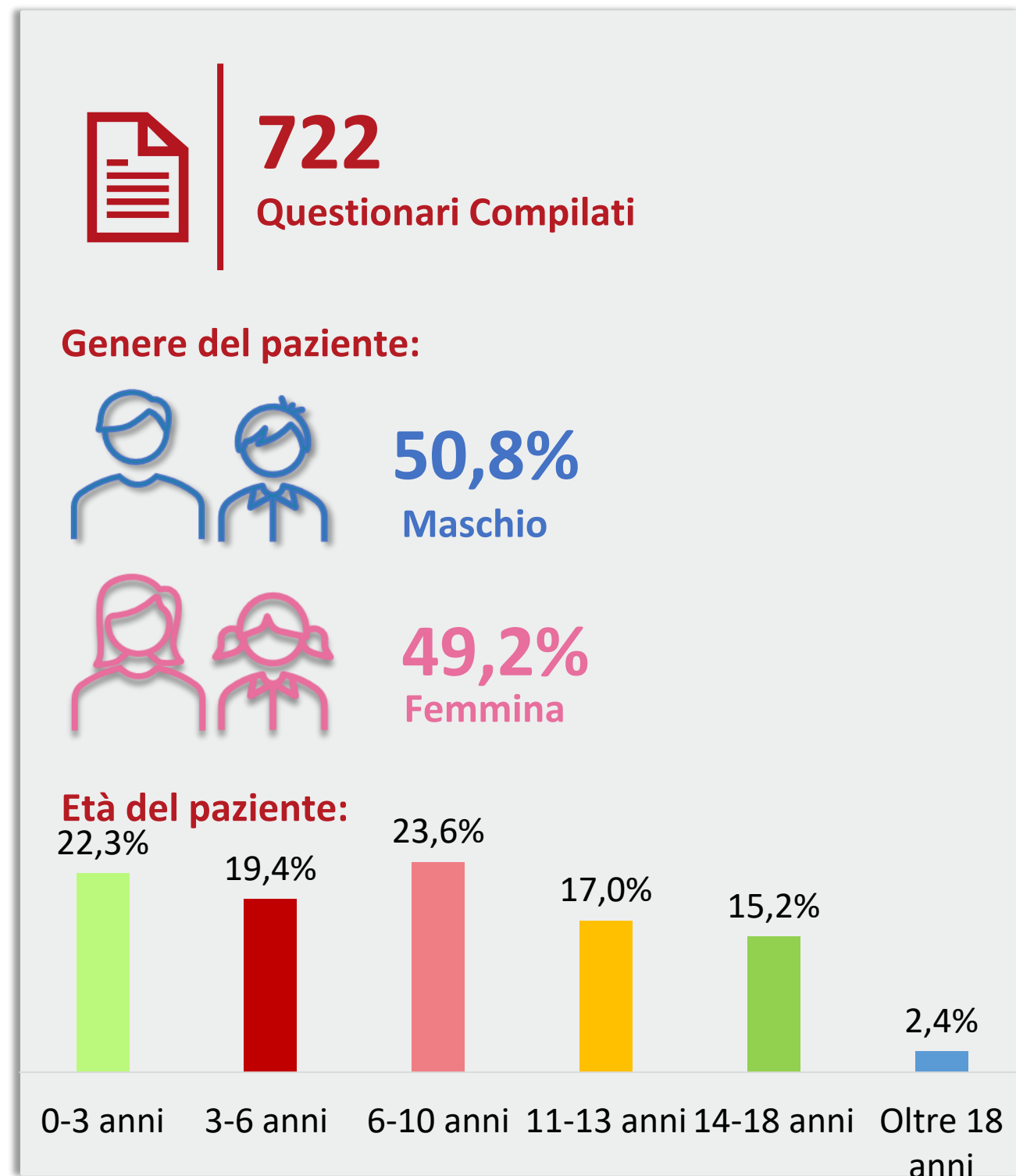


Valutazione complessiva

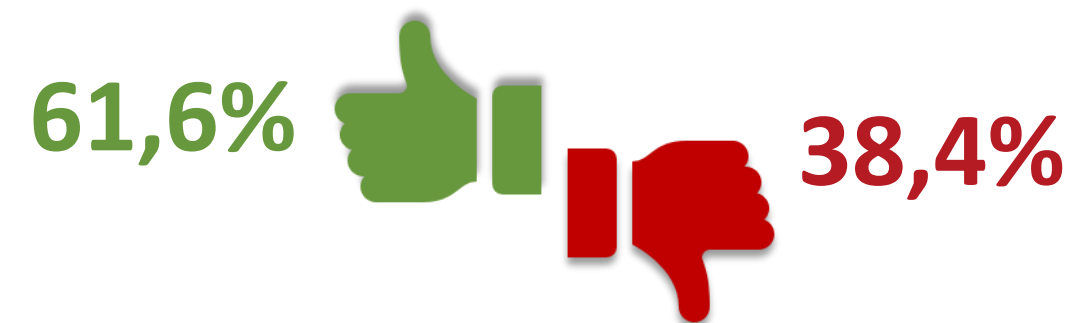
➤ Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



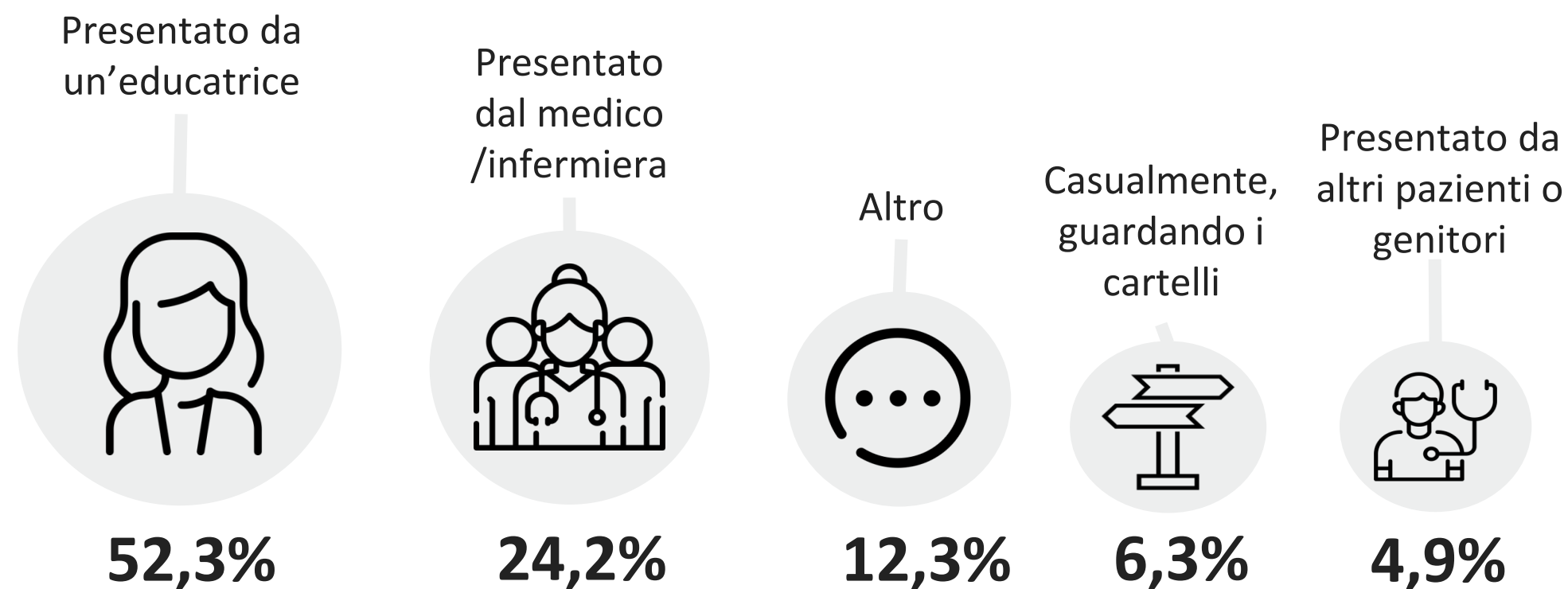
Campione complessivo: Genitori (1/2)



➤ È la prima volta che suo figlio viene in questa sezione ospedaliera?



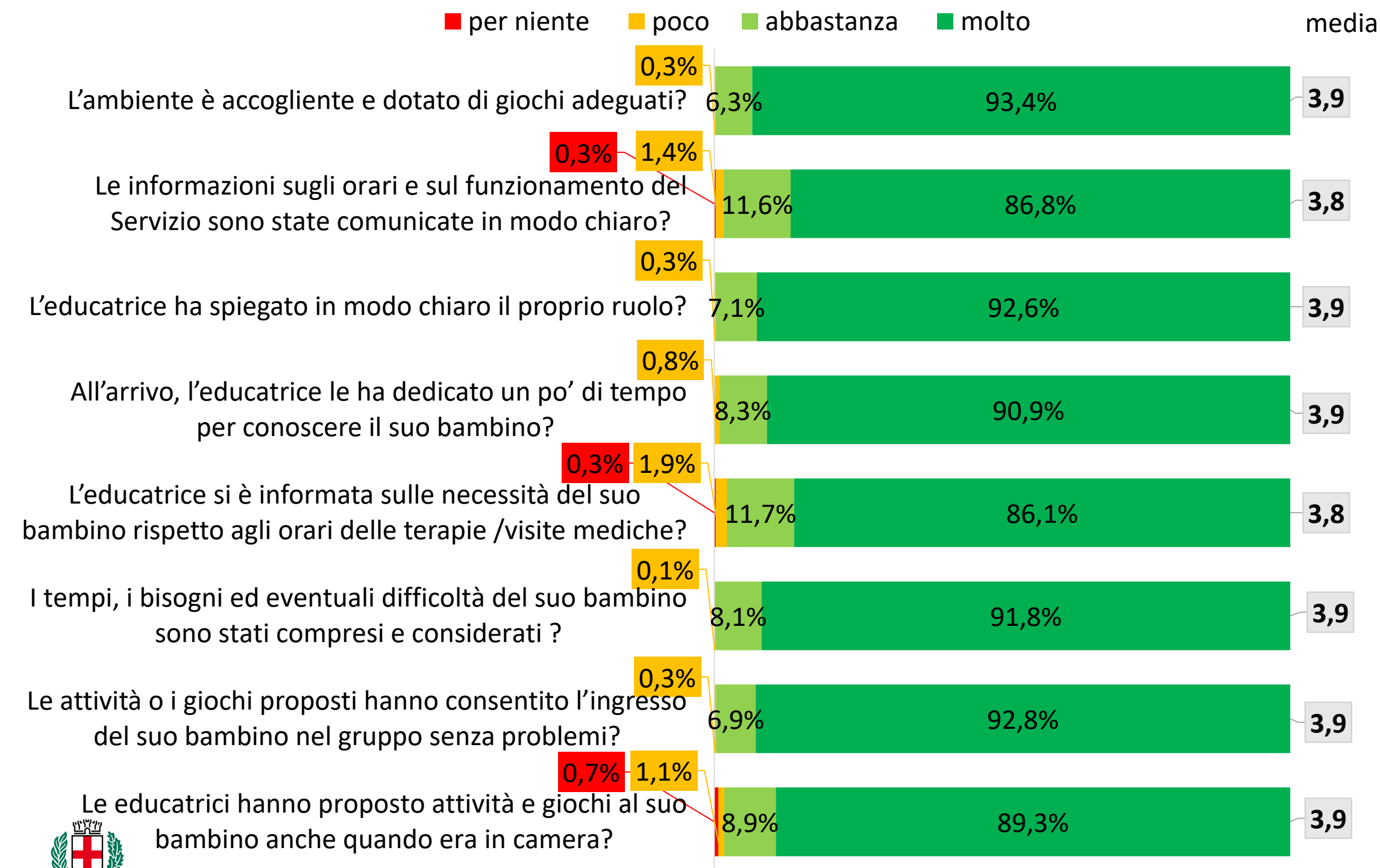
➤ Come ha saputo che c'era questa sezione ospedaliera?



Campione complessivo: Genitori (2/2)

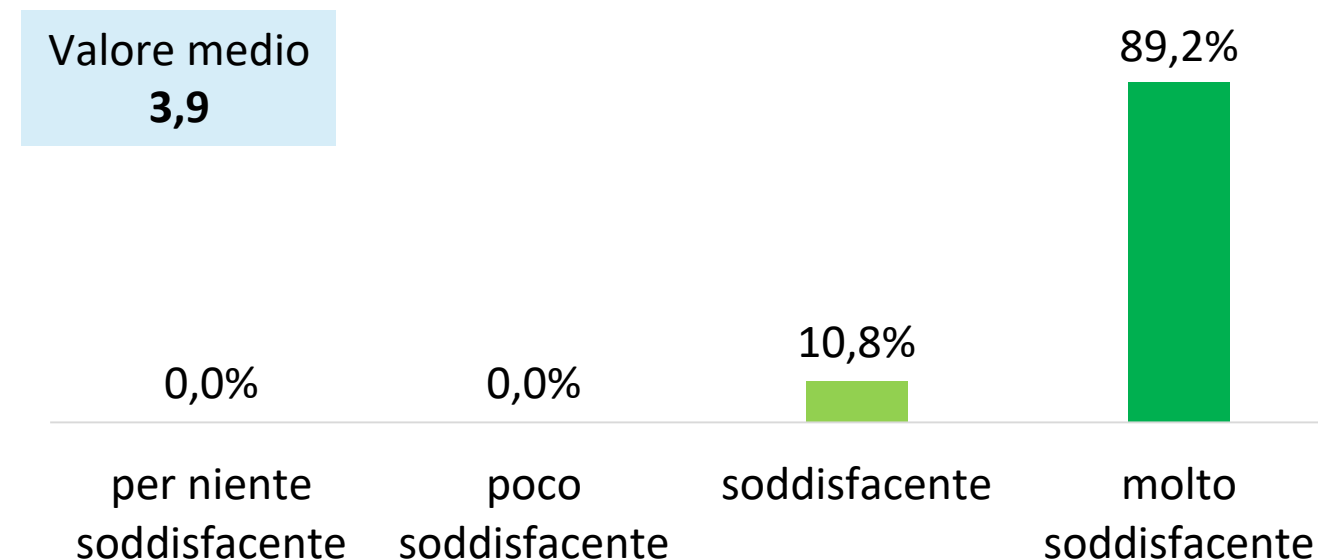
➤ Valutazione del servizio offerto

Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

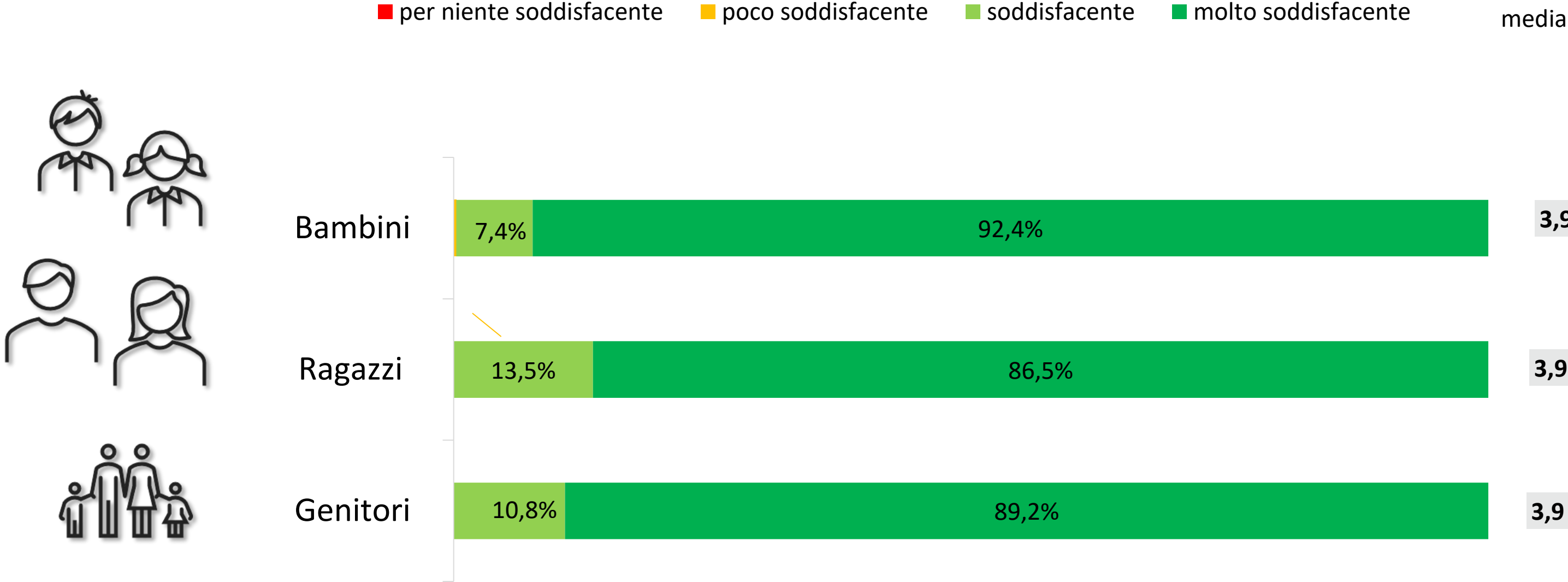


Valutazione complessiva

Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?



Confronto valutazione complessiva



Confronto ragazzi e genitori campione complessivo

➤ Valutazione del servizio offerto

■ abbastanza/ molto Genitori 2025

■ abbastanza/ molto Ragazzi 2025

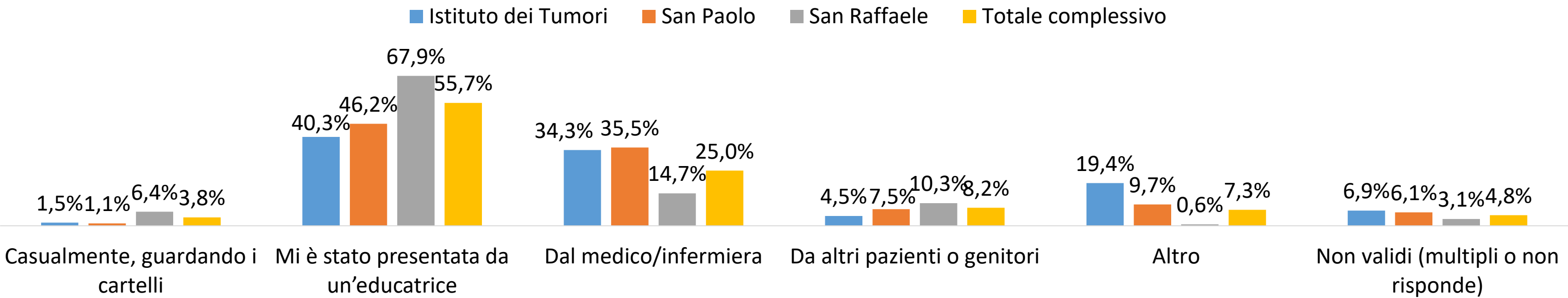


Conoscenza della sezione ospedaliera

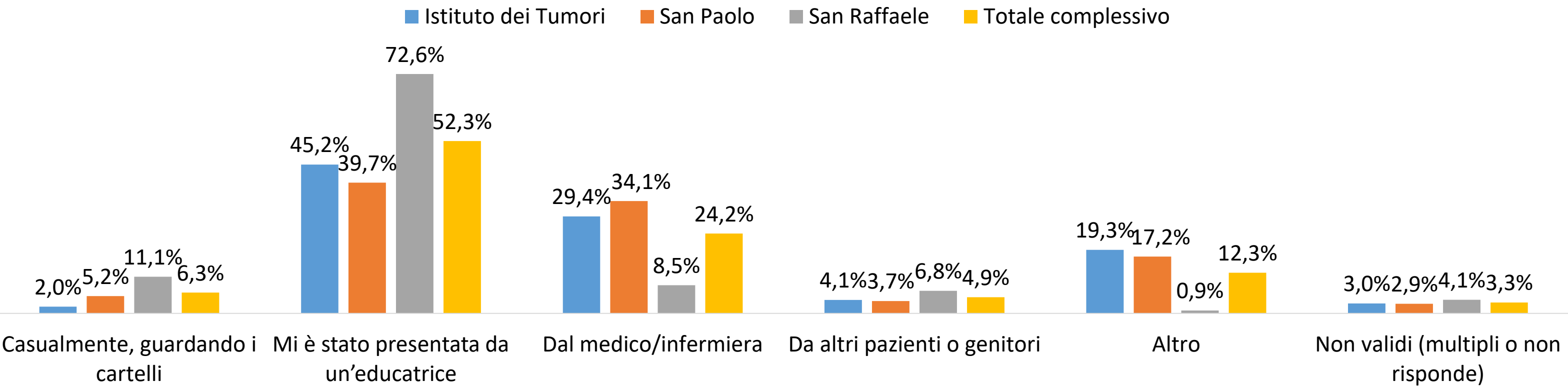
➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Rispetto alla precedente rilevazione, aumenta la percentuale di utenti che indicano di essere venuti a conoscenza della sezione ospedaliera attraverso le educatrici. Nel complesso si mantiene stabile la percentuale di utenti che indicano il personale sanitario.

RAGAZZI



GENITORI



I disegni e i commenti dei bambini



I commenti e i consigli dei ragazzi



Aggiungere i lego e i manga per leggere



Tutto molto bello. Nel weekend sarebbe bello se si potesse accedere in qualche modo agli armadietti, magari avendo qualcuno a cui chiedere le chiavi così da poter fare alcune attività anche in quel tempo



Per me per migliorare l'ospedale bisogna comprare più giochi.



Il bello è ritrovare volti "amici"



Poter disegnare sempre (+ disegno)



Disegni o murales fatti da bambini per un ambiente + accogliente



Pet Therapy TOP (+ disegno)



L'educatrice Xxx mi è stata molto vicina e mi ha dato anche dei consigli su come migliorare a scuola



Grazie a tutte le educatrici , soprattutto chi ha giocato a scala 40 e burraco con me !



Giochi più innovativi, come uno flip... (tutto bello!!)



Le educatrici sono state molto brave nell'accoglienza e mi hanno subito coinvolto nei giochi per non farmi stare da sola in camera a pensare all'intervento



Le educatrici svolgono un ruolo preziosissimo: portano gioia e sorrisi in un luogo in cui è difficile stare : grazie!

I commenti e i consigli dei genitori



Nella sala non mancherebbe nulla se non un po' di musicchette/canzoncine per bambini



Mancano palline, magari morbide tipoantistress o rimbalzanti



Il ruolo svolto dalla sezione educativa è essenziale, un'iniezione di energia per i piccoli pazienti che si distraggono dalla malattia e imparano, divertendosi



Area giochi: box per bambini piccoli - lettino in camera: con rinforzi di gomma morbida



Consiglierei di prevedere un servizio educativo anche nei mesi estivi. È importante questo aspetto "ludico" per bambini malati ,anche e Soprattutto in estate!



Più giochi/dolci da regalare ad ogni bambino (+ disegno)



Secondo me è indispensabile la figura dell'educatore anche nei mesi estivi e durante le vacanze di Natale, periodi in cui i nostri figli vivono maggiormente l'isolamento in ambulatorio e in reparto.



Rendere più inclusivo il Progetto Giovani per nuovi arrivi



La smart tv da quando vengo qui, non è funzionante . Bisognerebbe sistemarla per far vedere un cartone animato ai bambini, visti i tempi di permanenza in ambulatorio di circa 5h.



È un bellissimo servizio, mi hanno aiutato e supportato molto e mio figlio si è sentito a suo agio con tutte le educatrici. Spero che venga incrementato ancora di più perché fornisce un supporto importante a bambini e genitori che stanno affrontando momenti difficili.



Le educatrici sono molto disponibili e ci hanno permesso di trascorrere i giorni di ricovero in maniera + serena



Durante la settimana di ricovero di mio figlio, è stato fondamentale il supporto delle educatrici e dei volontari, non solo per mio figlio ma anche per noi genitori. Sarebbe bello che ci fosse anche nei weekend



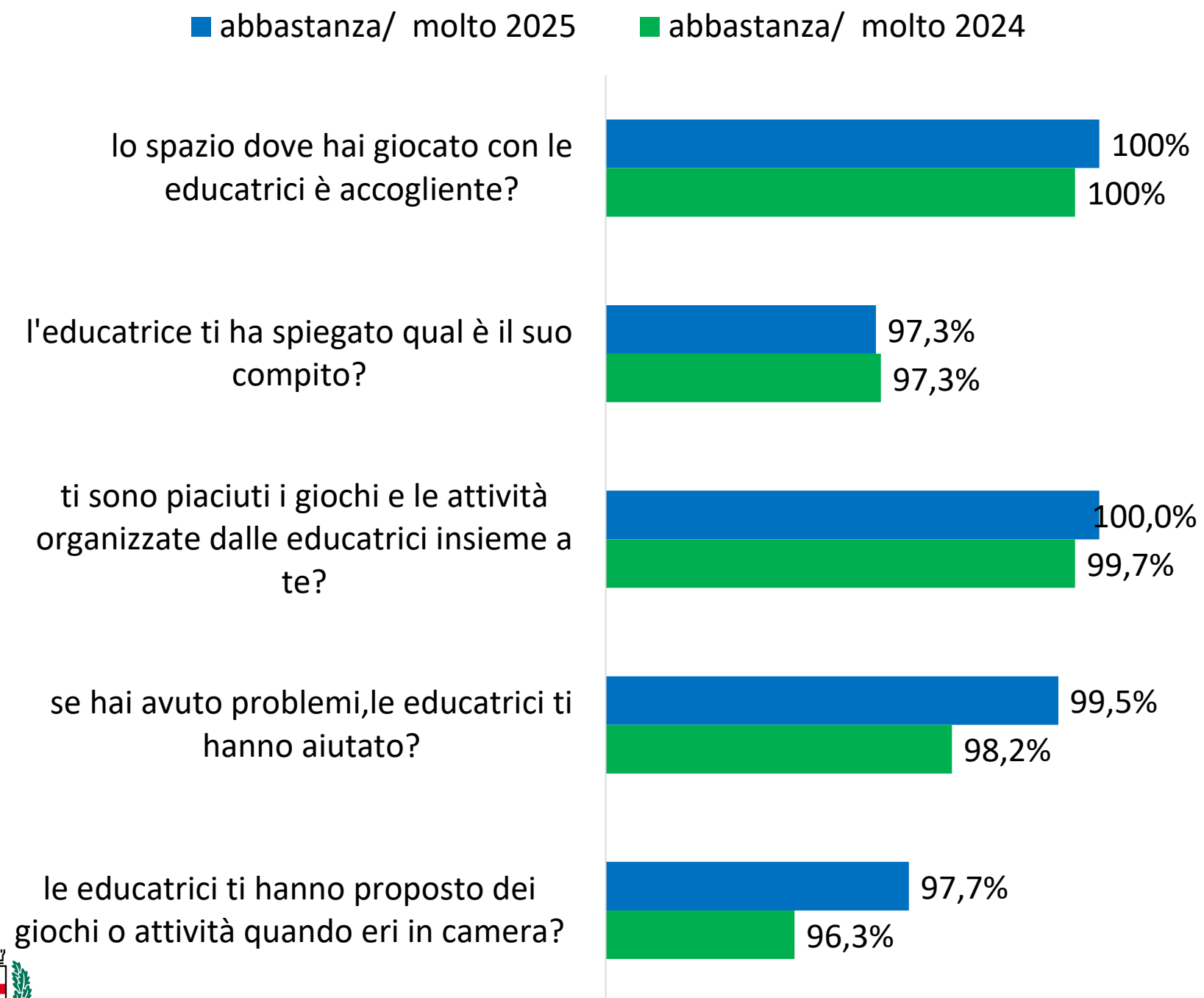
In diversi ospedali italiani non abbiamo mai trovato uno spazio e delle educatrici così attente , grazie mamma e papà

Confronto campioni complessivi 2024/25

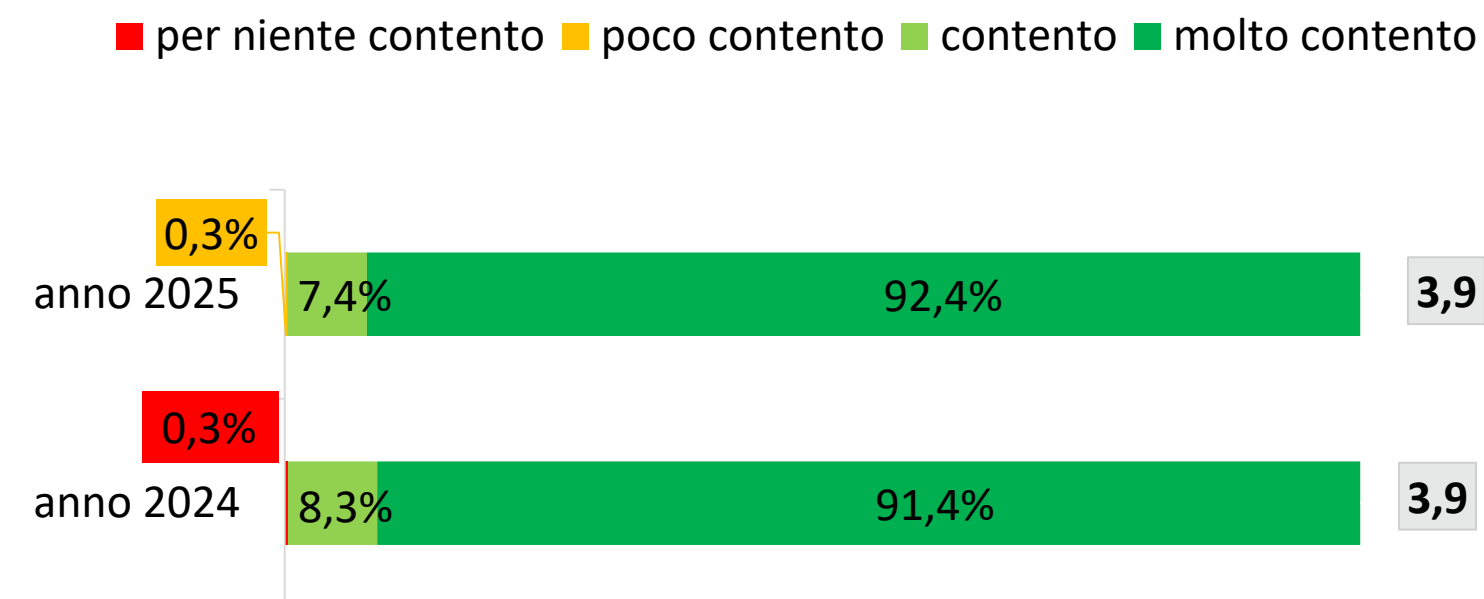
Confronto campione complessivo bambini

➤ Valutazione del servizio offerto

Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato da noi



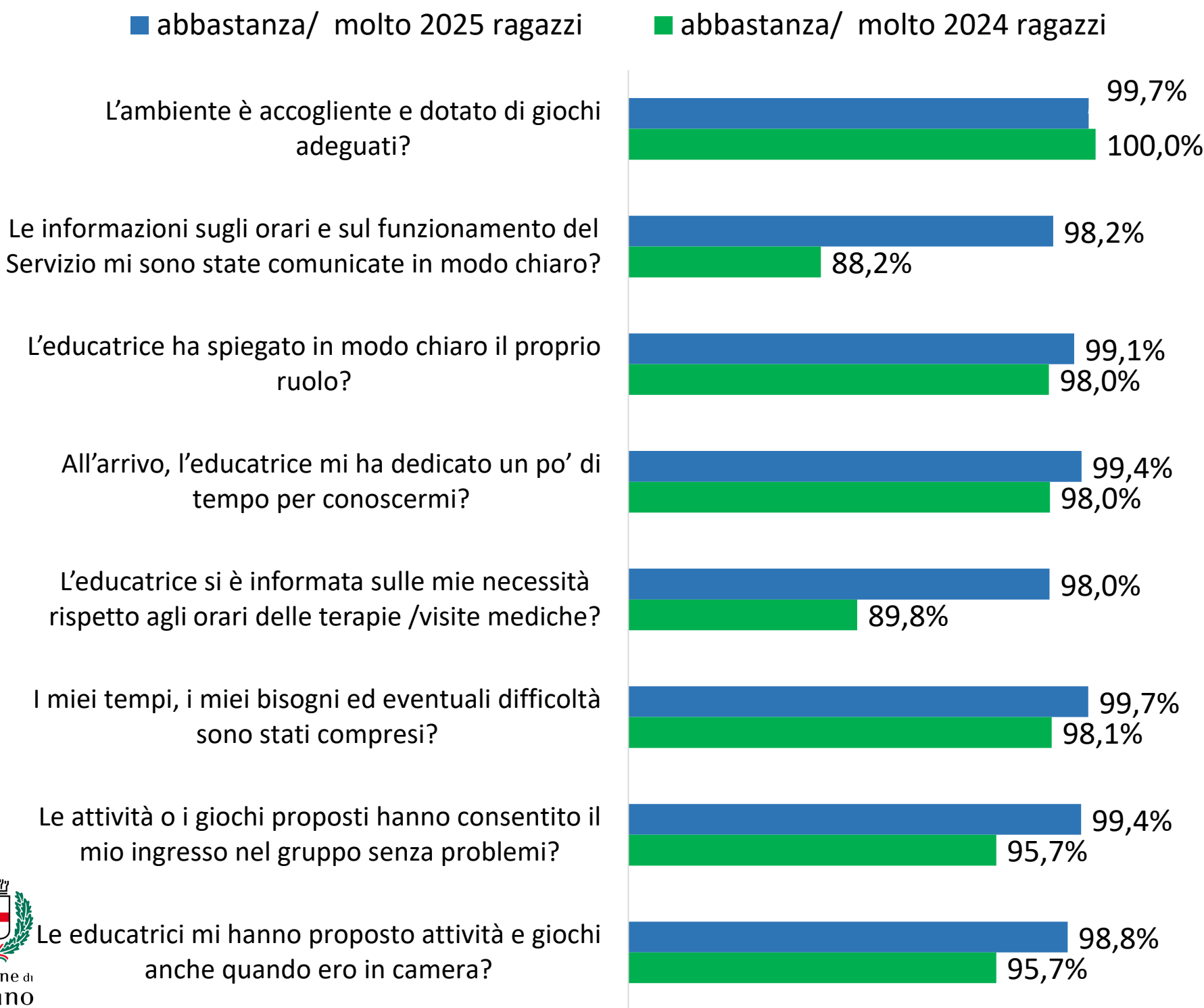
Come ti sei trovato con noi?



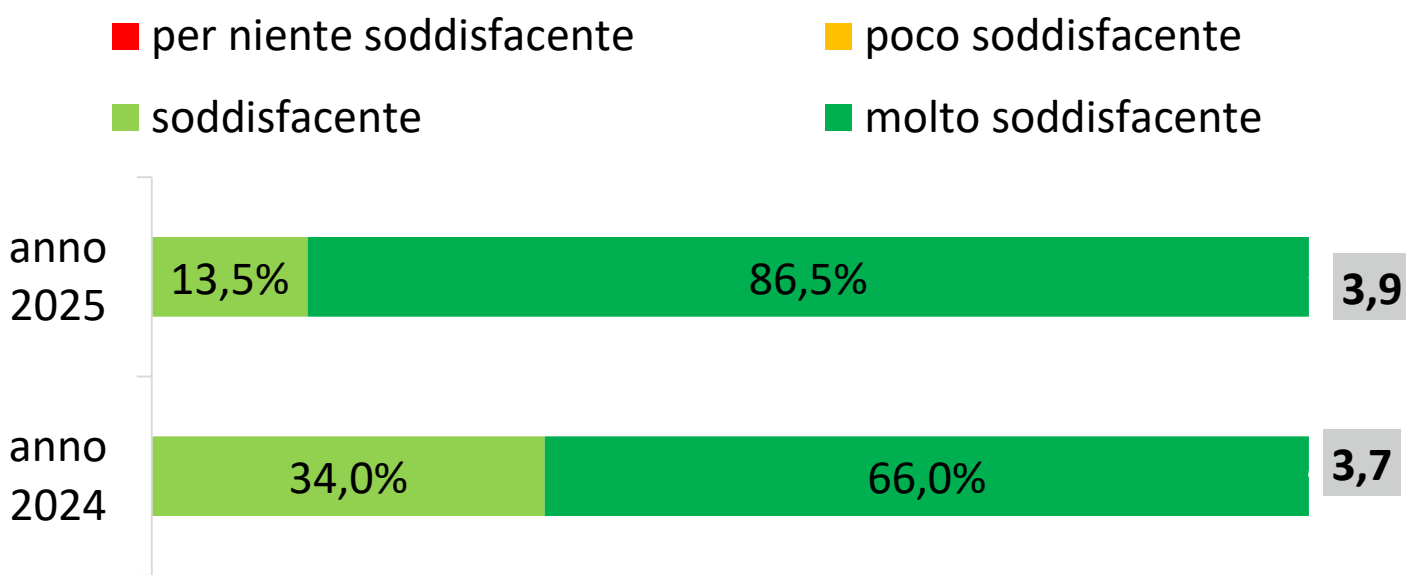
Confronto campione complessivo ragazzi

> Valutazione del servizio offerto

Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?



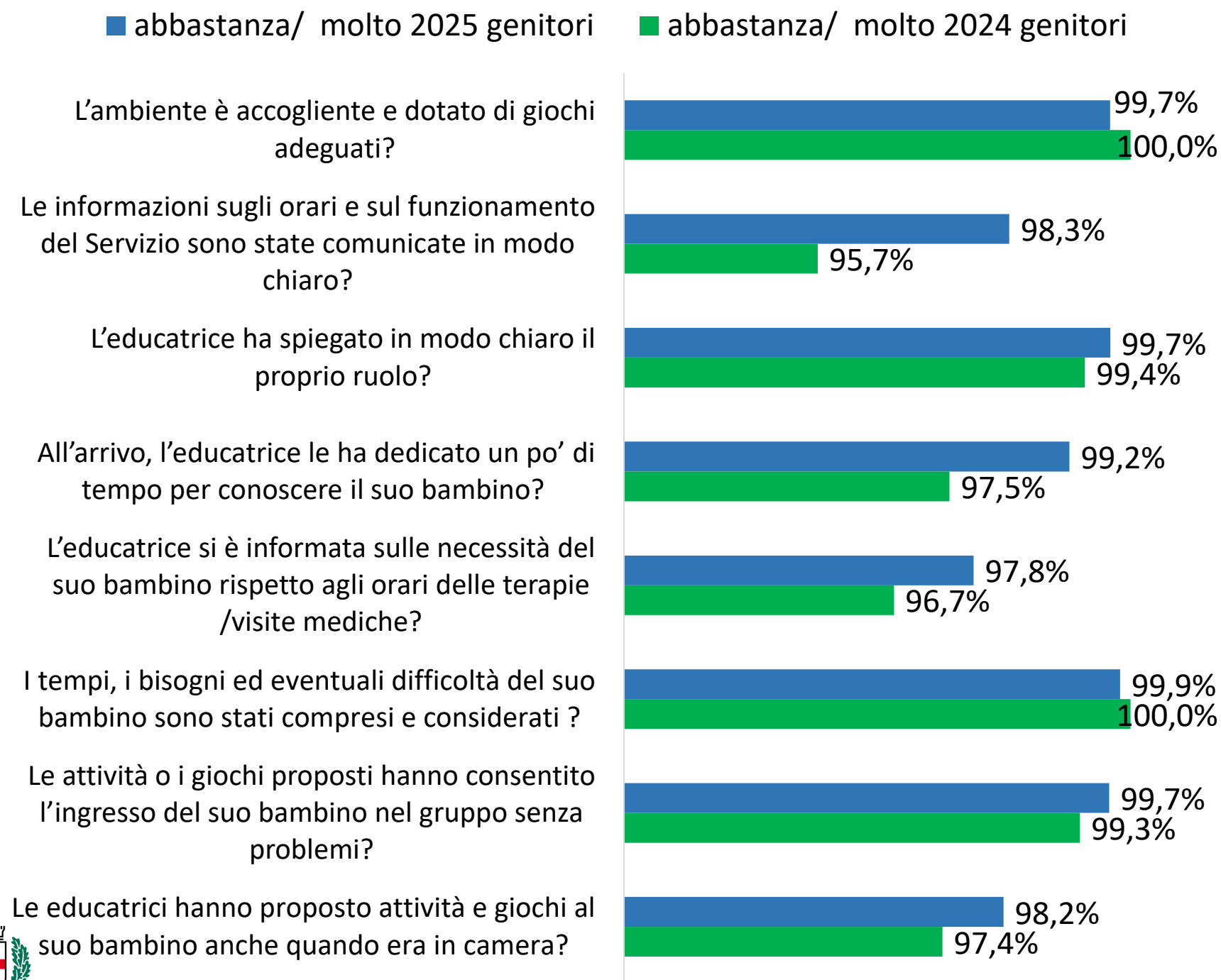
Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



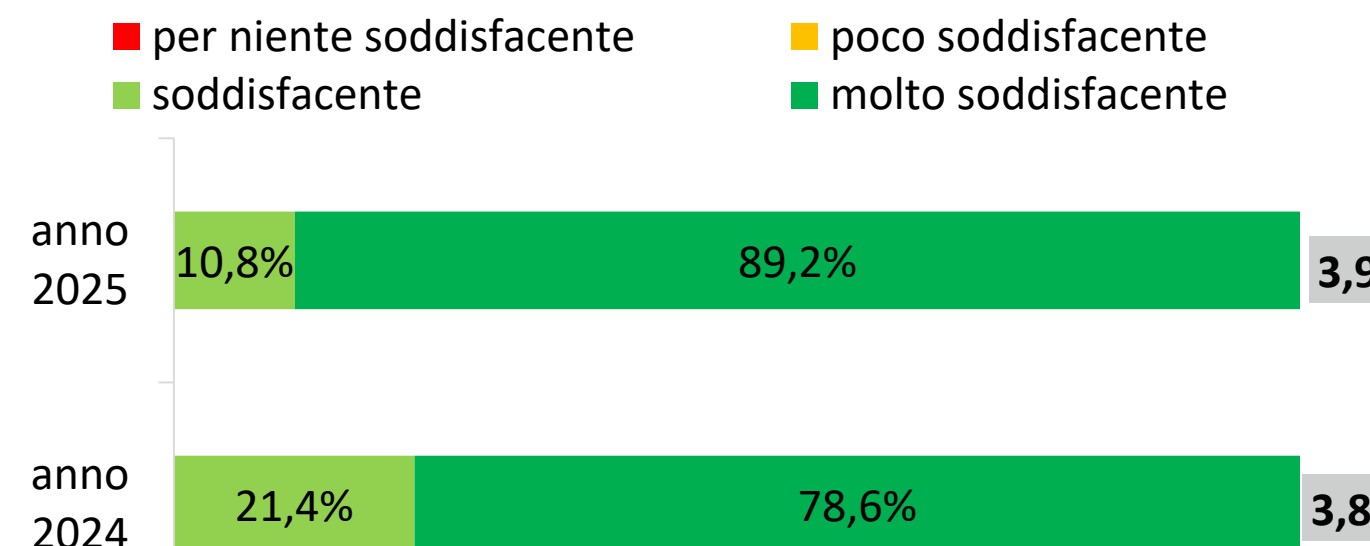
Confronto campione complessivo genitori

➤ Valutazione del servizio offerto

Cosa ne pensa dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?



Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?



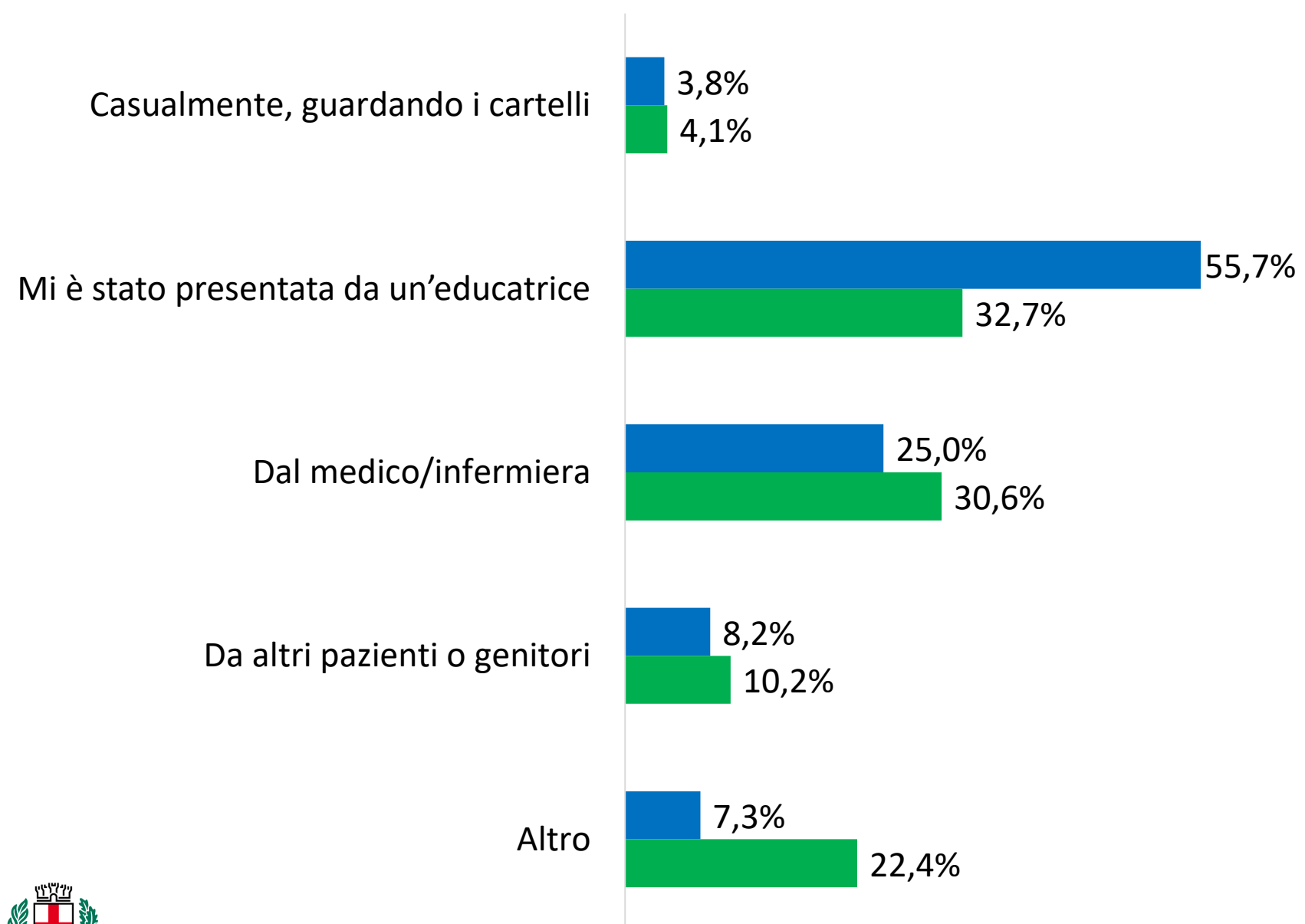
Confronto campione complessivo ragazzi e genitori

➤ Valutazione conoscenza del servizio

Come hai/ha saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

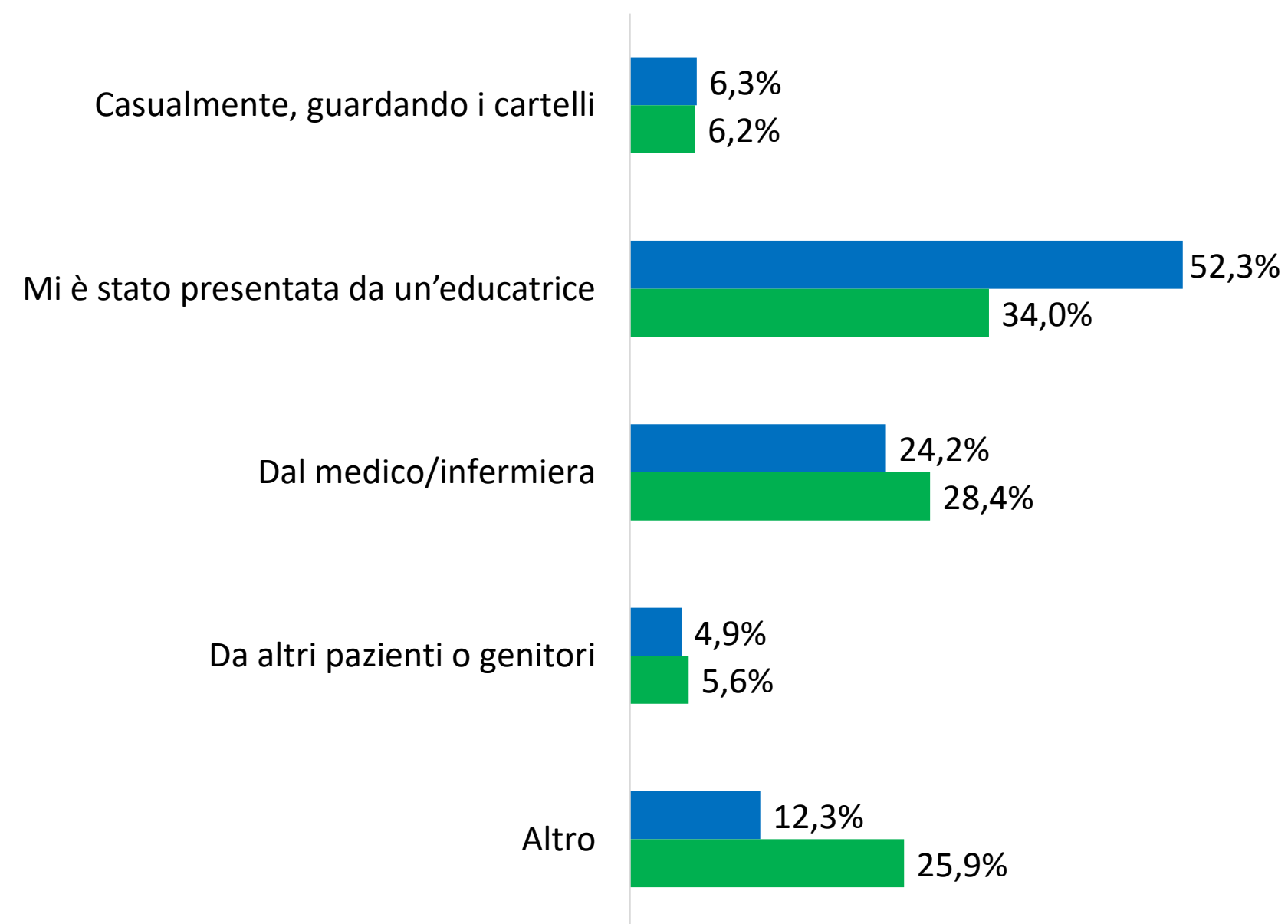
Confronto ragazzi

■ ragazzi 2025 ■ ragazzi 2024



Confronto genitori

■ genitori 2025 ■ genitori 2024



I risultati

*Sezione ospedaliera: Istituto dei
Tumori*

Istituto dei Tumori – Bambini



131

Questionari Compilati

Genere:



51,9%
Bambino



48,9%
Bambina

Età:

40,3%



fino a 5 anni

59,7%



da 6 a 10 anni

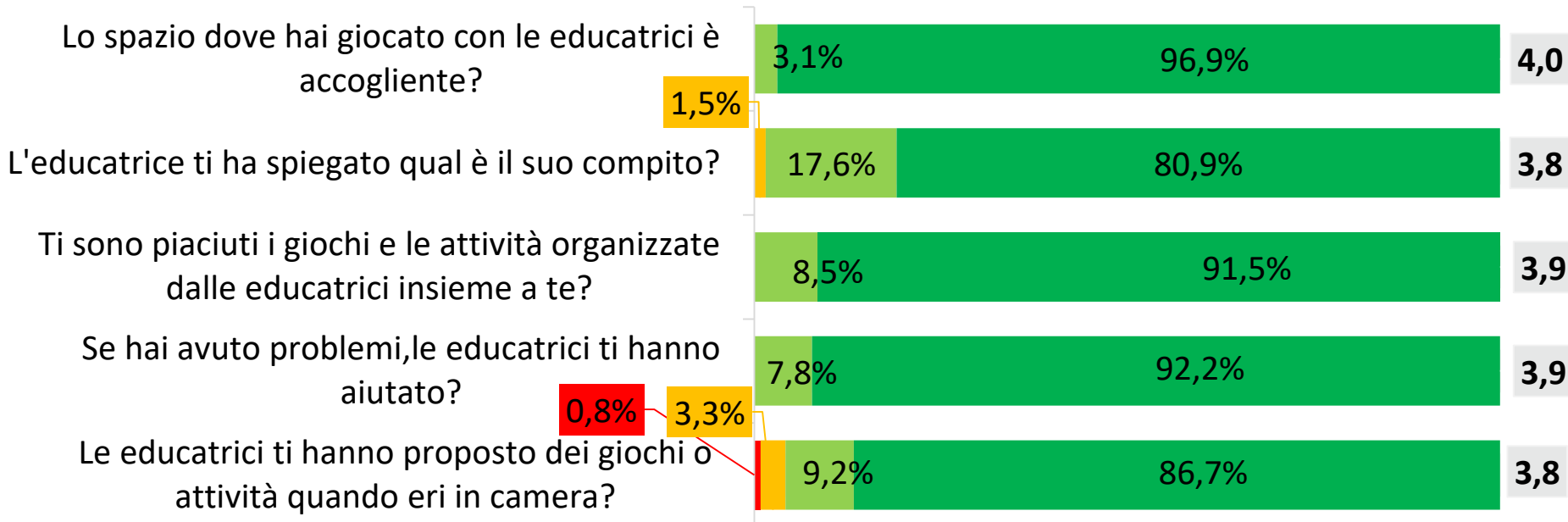


Comune di
Milano

Valutazione del servizio offerto

Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato da noi

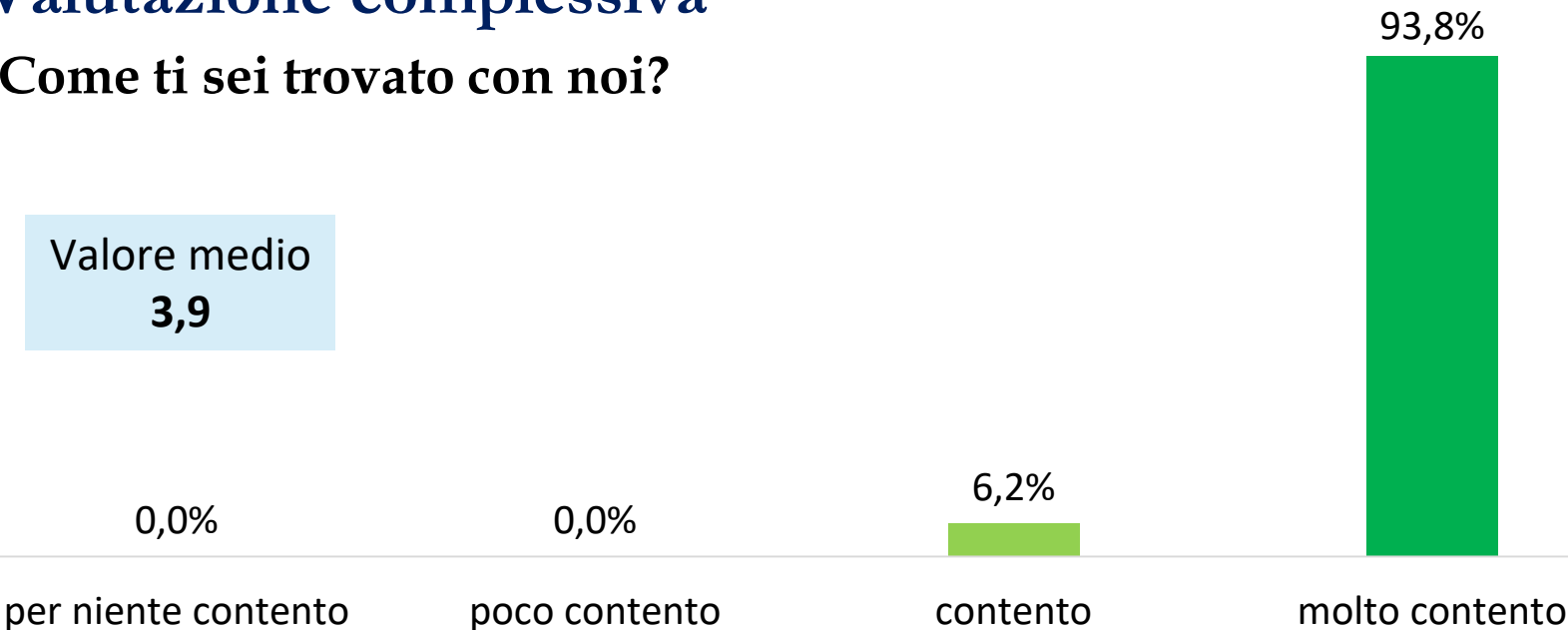
per niente poco abbastanza molto media



Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?

Valore medio
3,9



Istituto dei Tumori – Ragazzi (1/2)



72

Questionari Compilati

Genere:



40,3%
Maschio



59,7%
Femmina

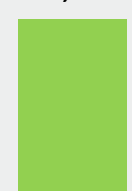
Età:

55,6%



11-13 anni

31,9%



14-18 anni

12,5%



Oltre 18 anni



Comune di
Milano

➤ È la prima volta che vieni in questa sezione ospedaliera?

16,7%



83,3%

➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Presentato da
un'educatrice



40,3%

Presentato
dal medico
/infermiera



34,3%

Altro



19,4%

Presentato da
altri pazienti o
genitori



4,5%

Casualmente,
guardando i
cartelli

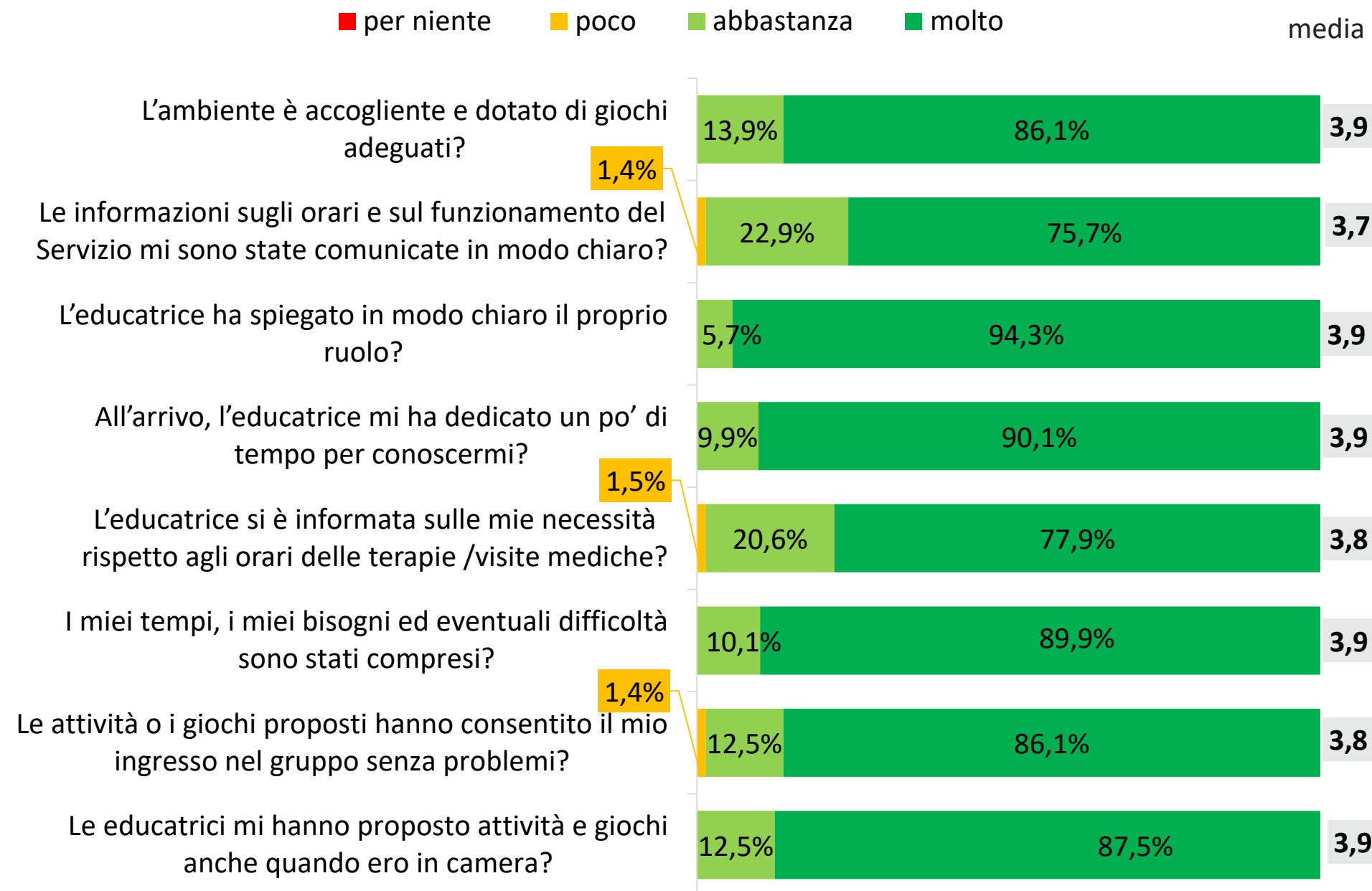


1,5%

Istituto dei Tumori – Ragazzi (2/2)

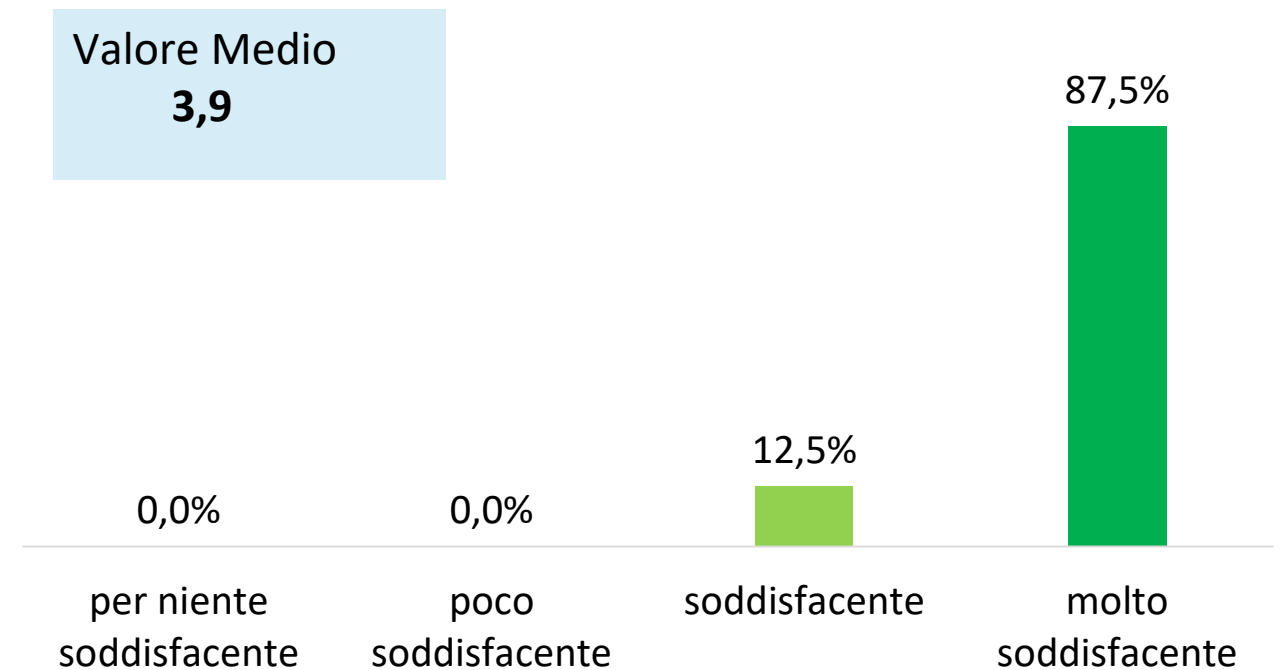
➤ Valutazione del servizio offerto

Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?



➤ Valutazione complessiva

Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



Istituto dei Tumori – Genitori (1/2)



203

Questionari Compilati

Genere del paziente:



47,3%

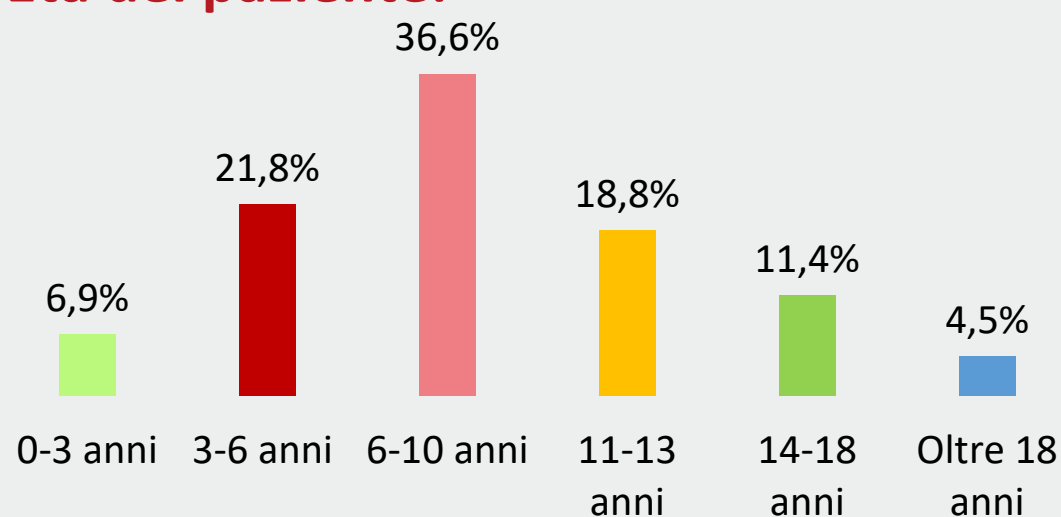
Maschio



52,7%

Femmina

Età del paziente:

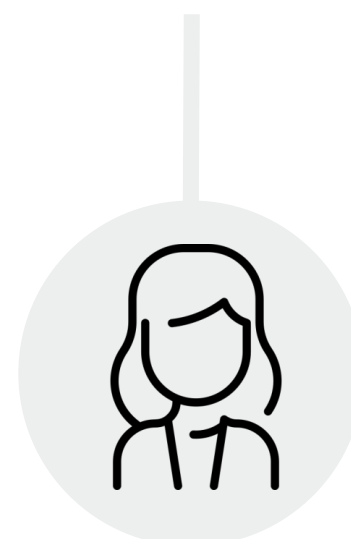


➤ È la prima volta che suo figlio viene in questa sezione ospedaliera?



➤ Come ha saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Presentato da un'educatrice



45,2%

Presentato dal medico /infermiera



29,4%

Altro



19,3%

Presentato da altri pazienti o genitori



4,1%

Casualmente, guardando i cartelli



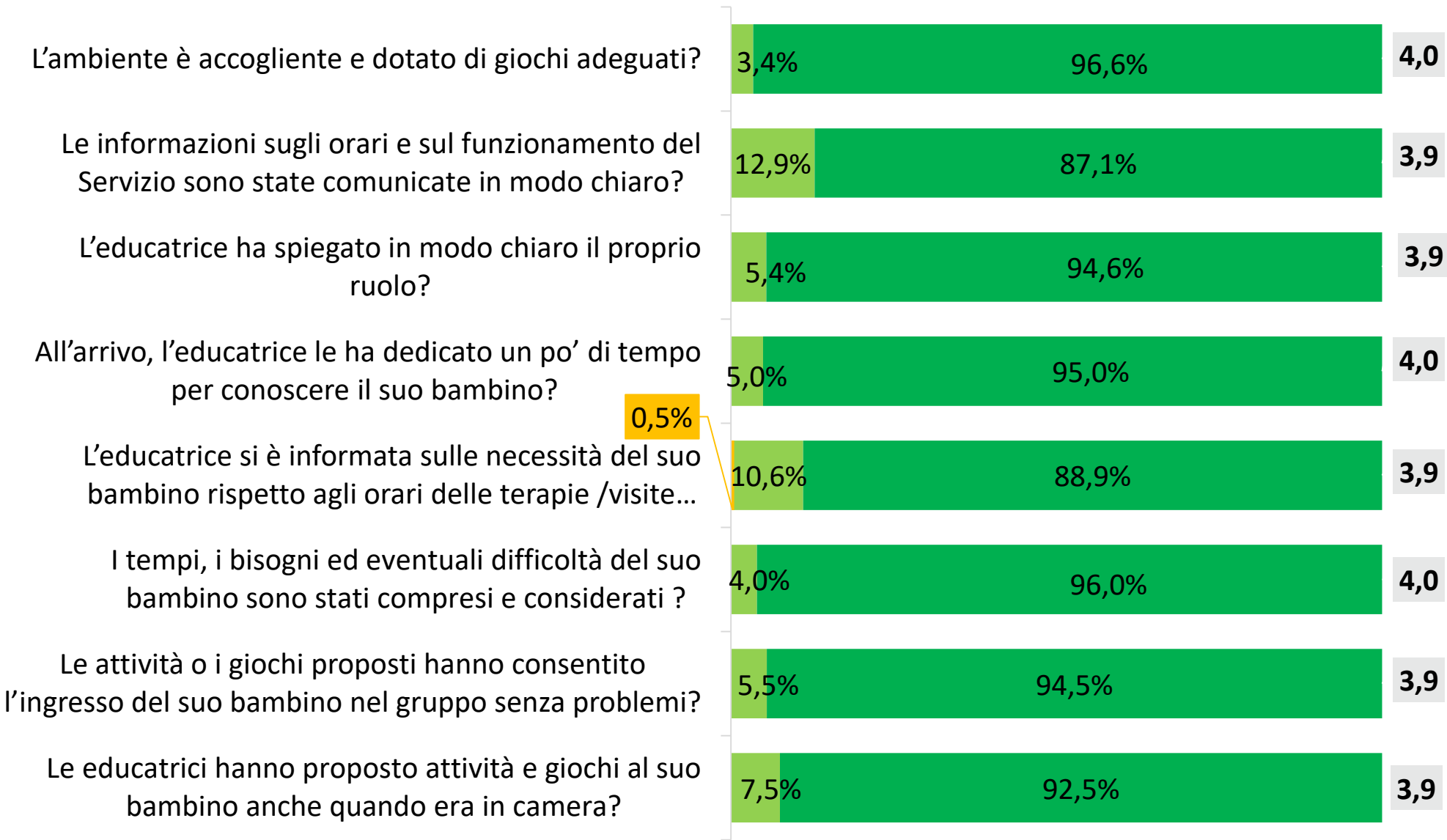
2,0%

Istituto dei Tumori – Genitori (2/2)

➤ Valutazione del servizio offerto

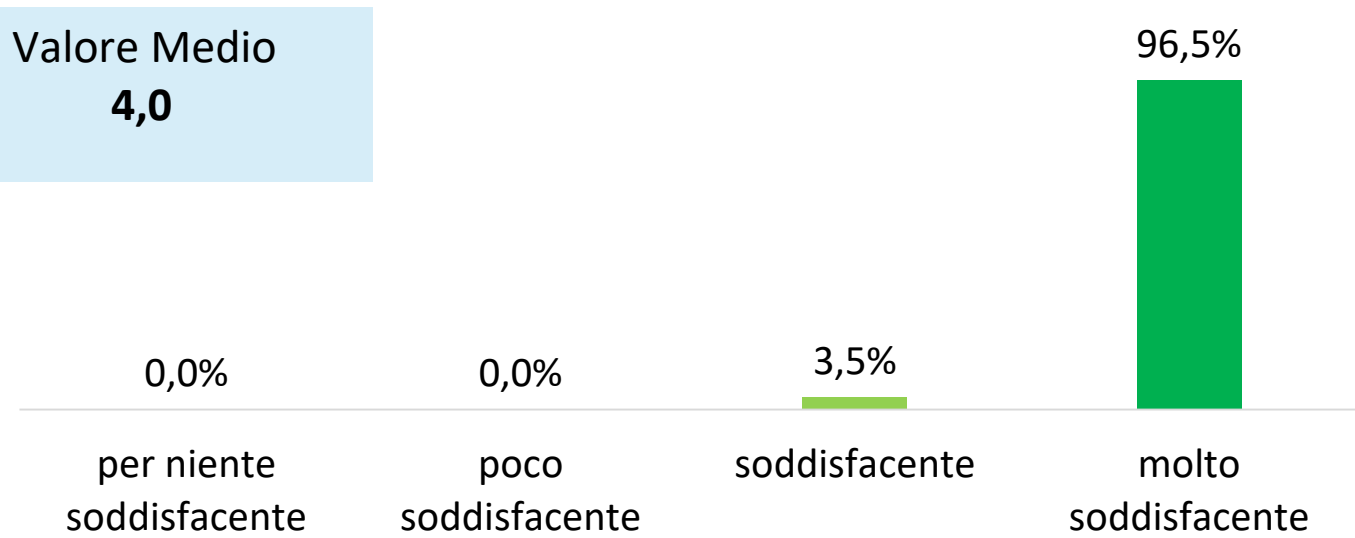
Cosa ne pensa dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto media

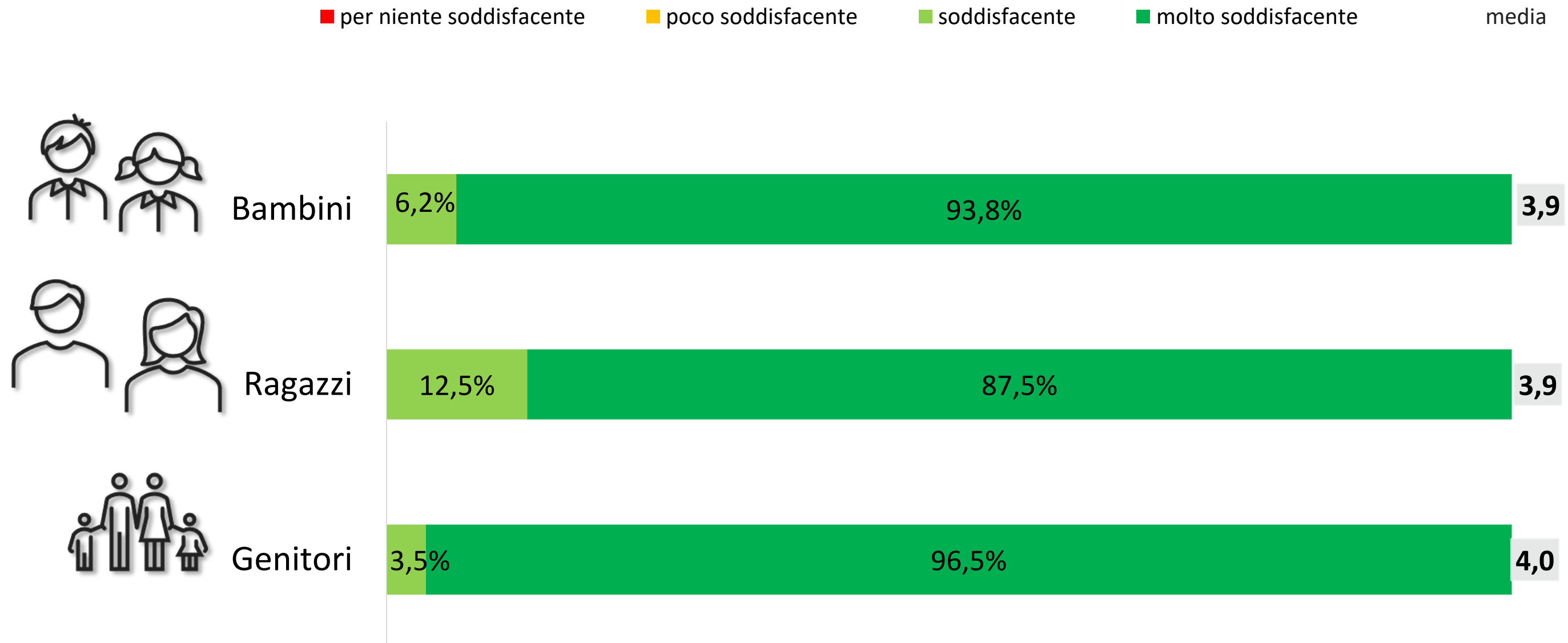


➤ Valutazione complessiva

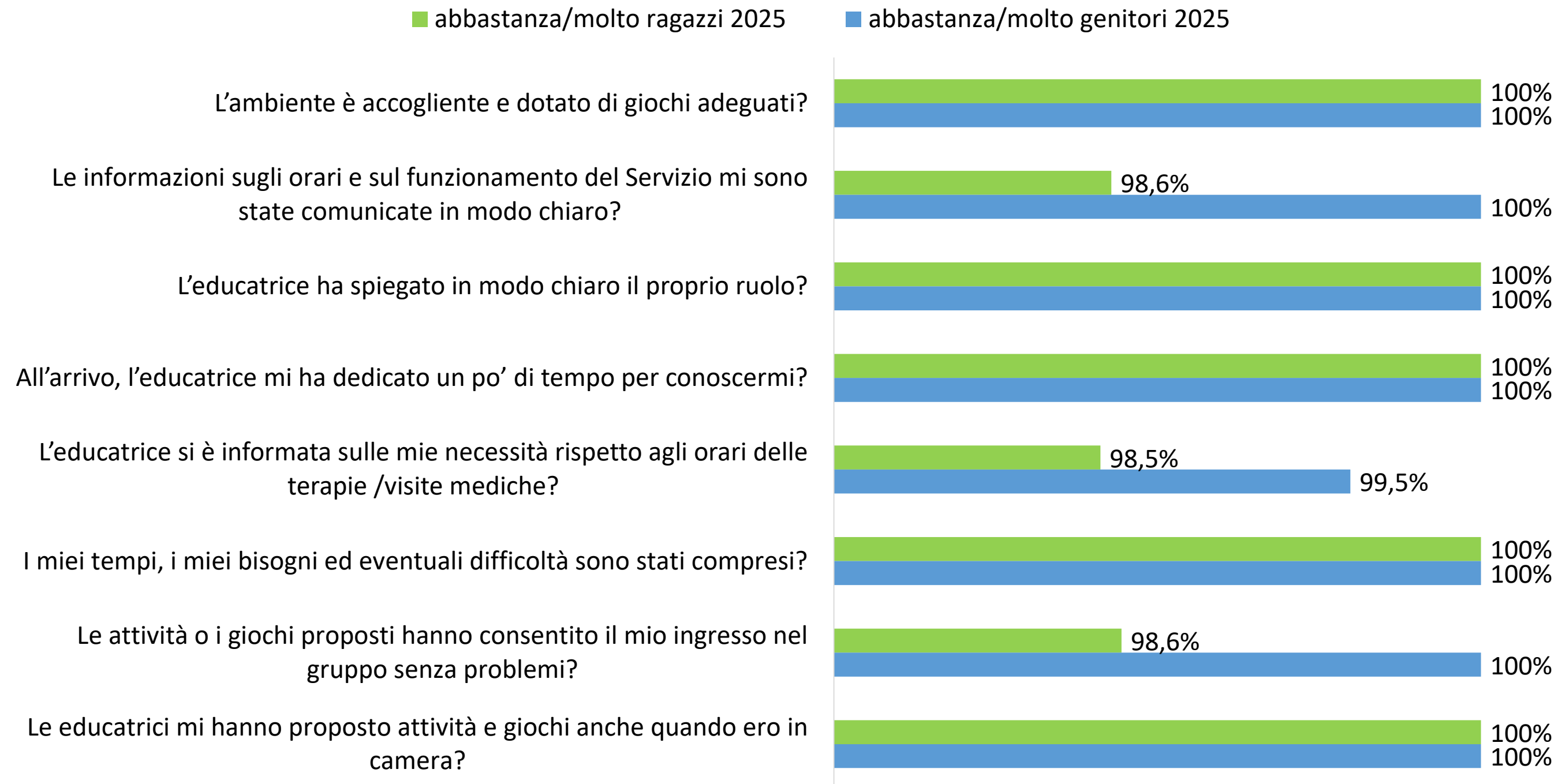
Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?



Istituto dei Tumori - Confronto valutazione complessiva



Istituto dei Tumori - Confronto ragazzi e genitori

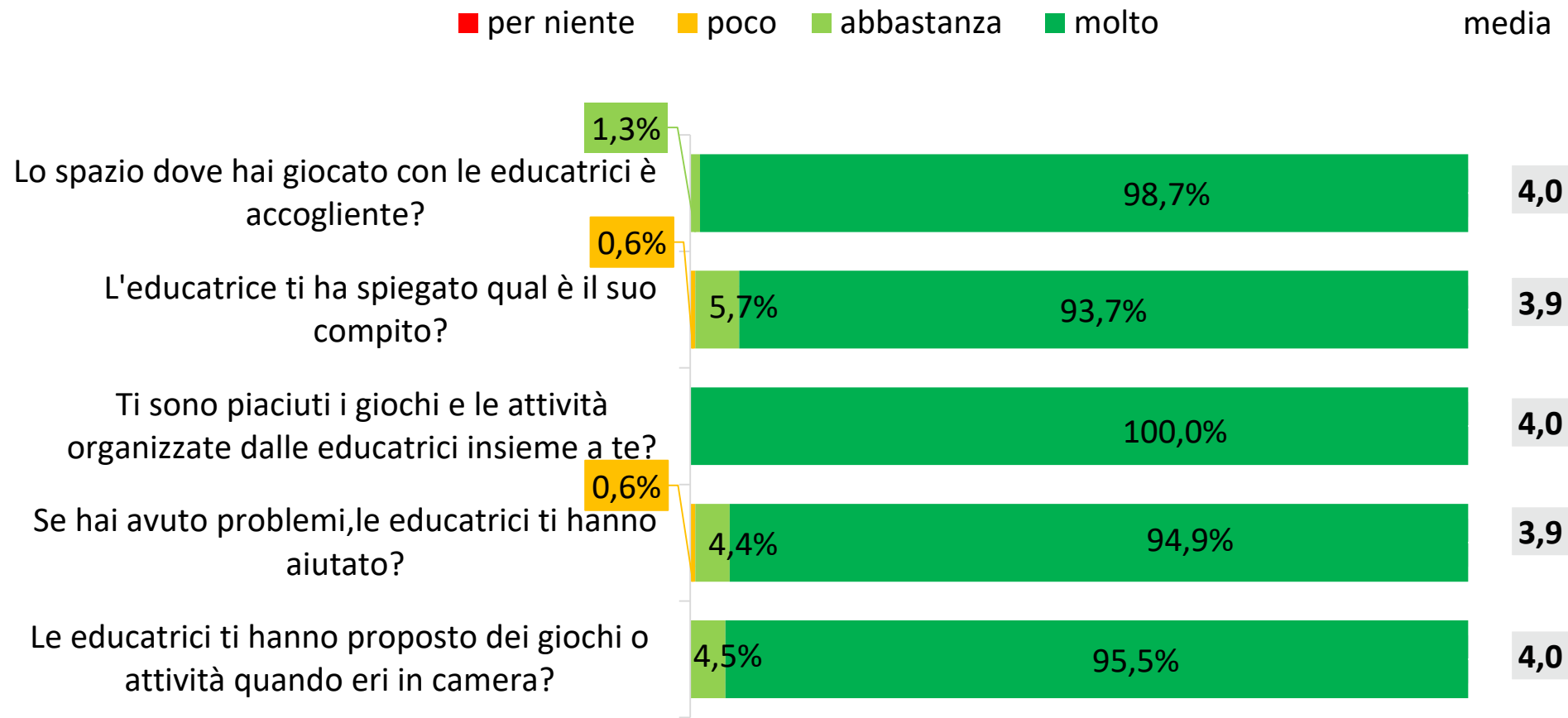
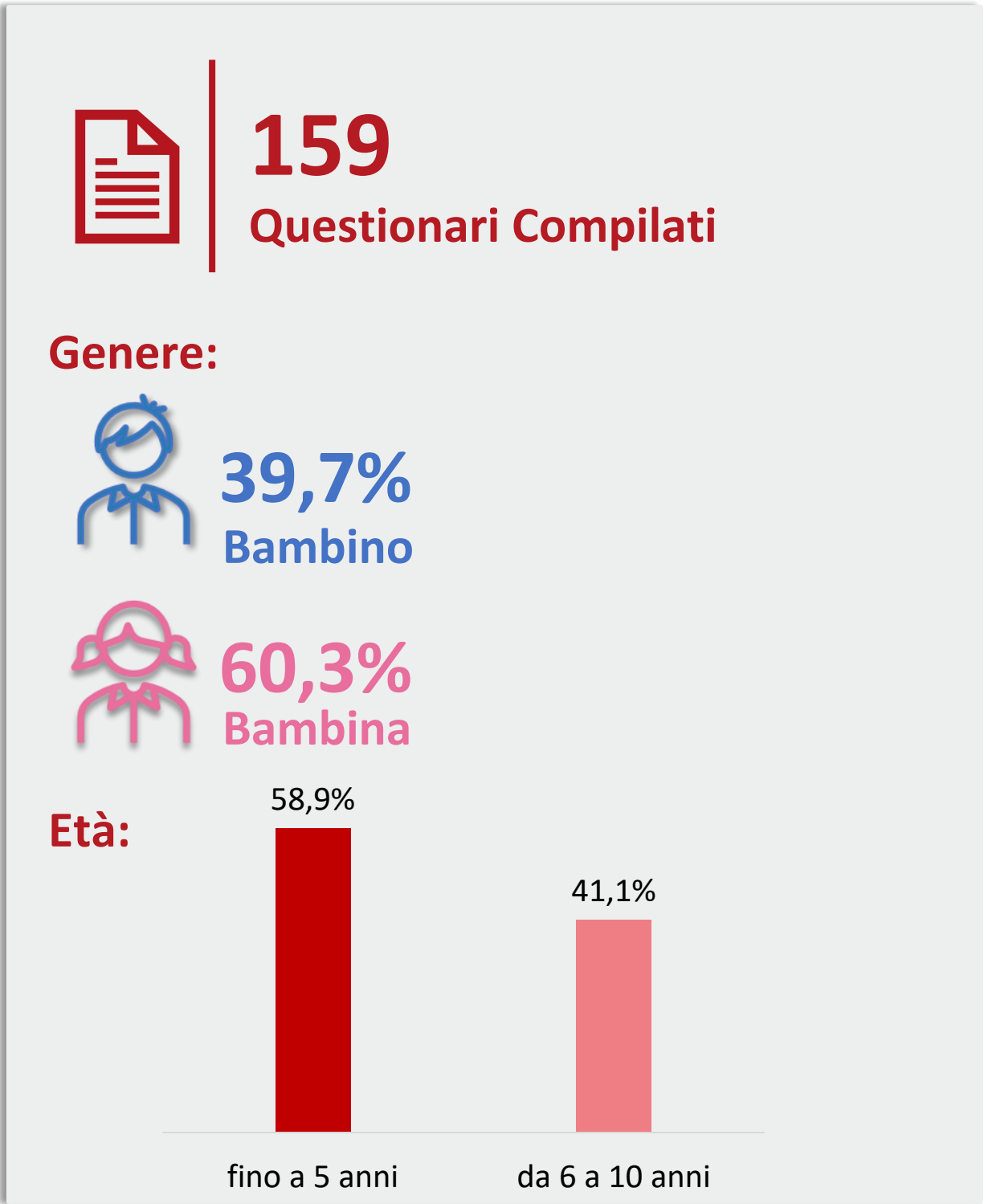


I risultati

Sezione ospedaliera San Raffaele

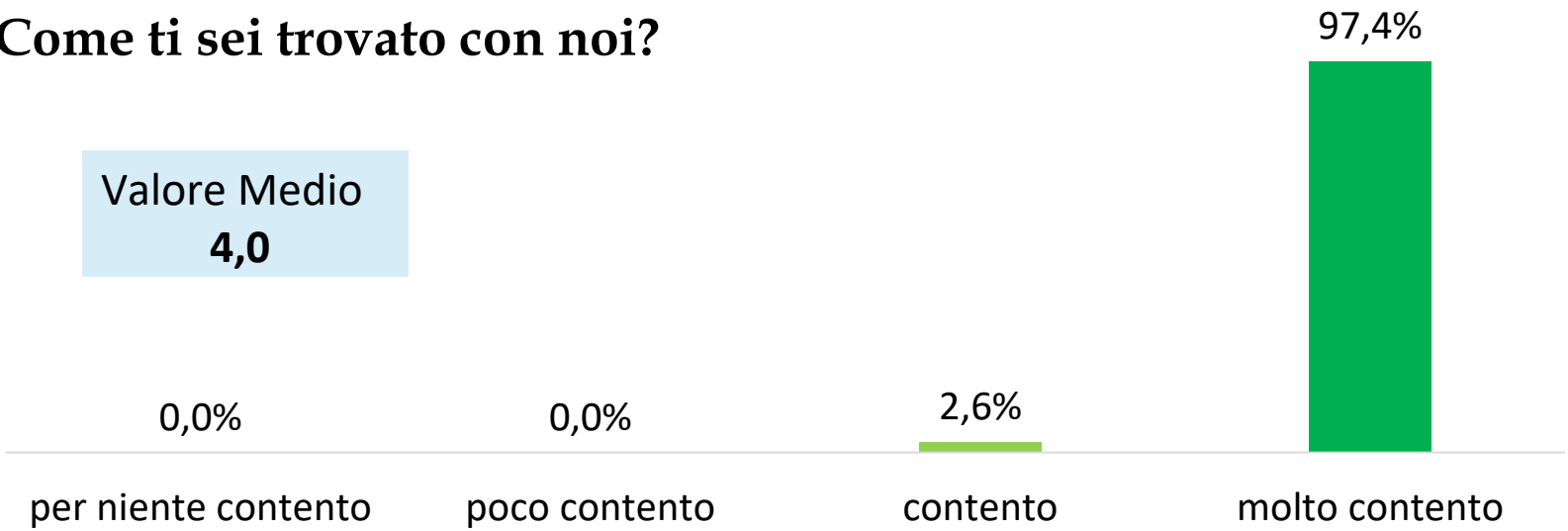
Ospedale San Raffaele - Bambini

Valutazione del servizio offerto

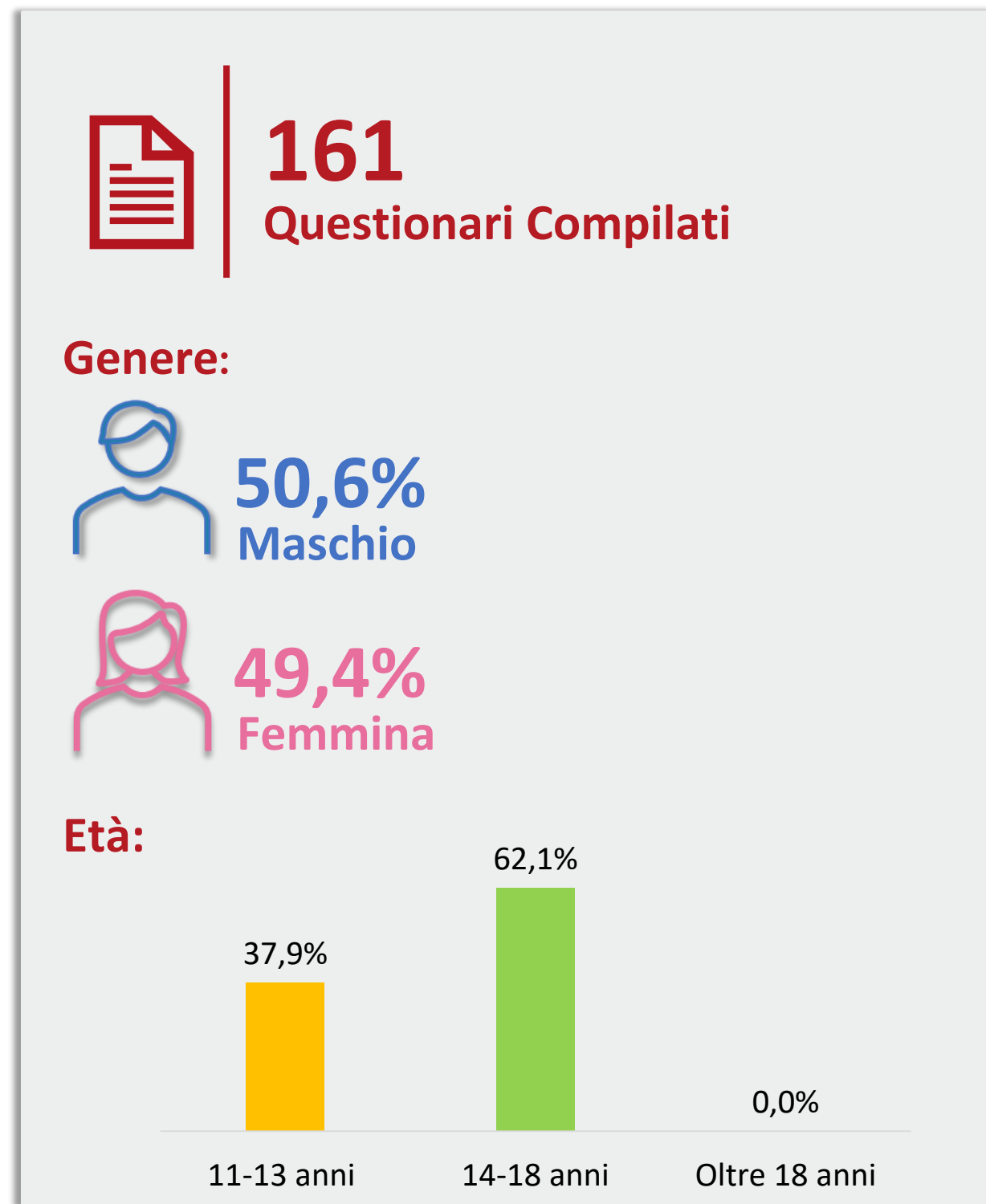


Valutazione complessiva

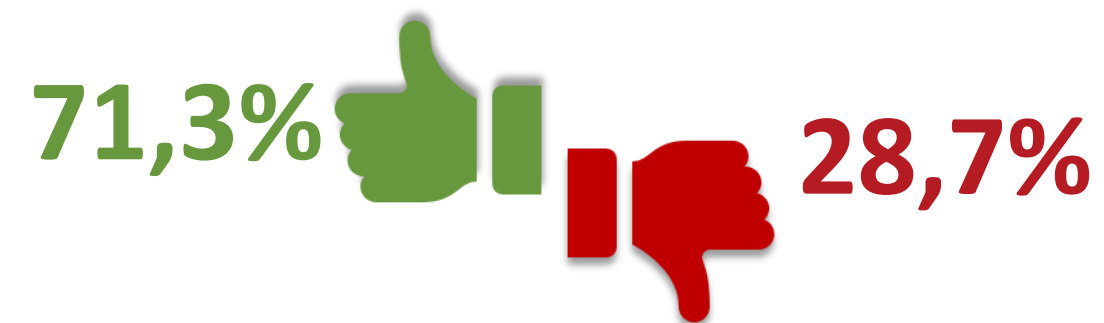
Come ti sei trovato con noi?



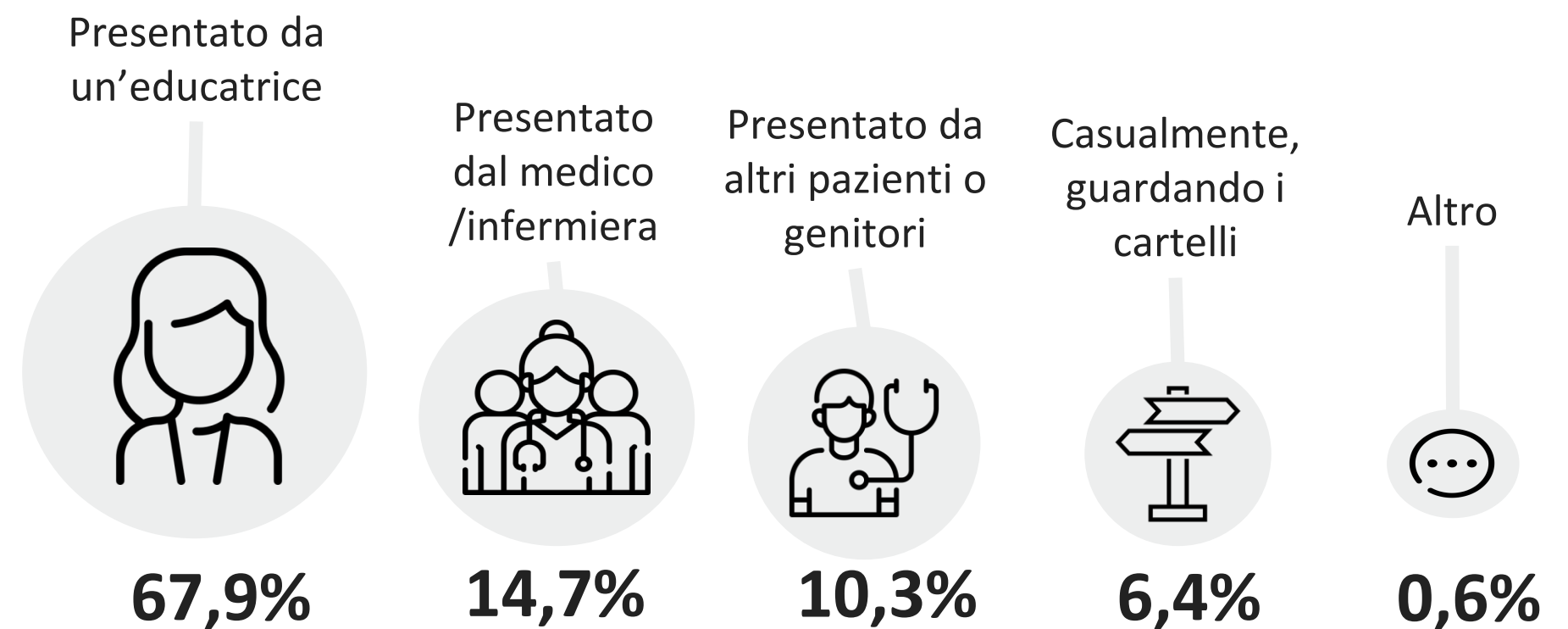
Ospedale San Raffaele – Ragazzi (1/2)



➤ È la prima volta che vieni in questa sezione ospedaliera?



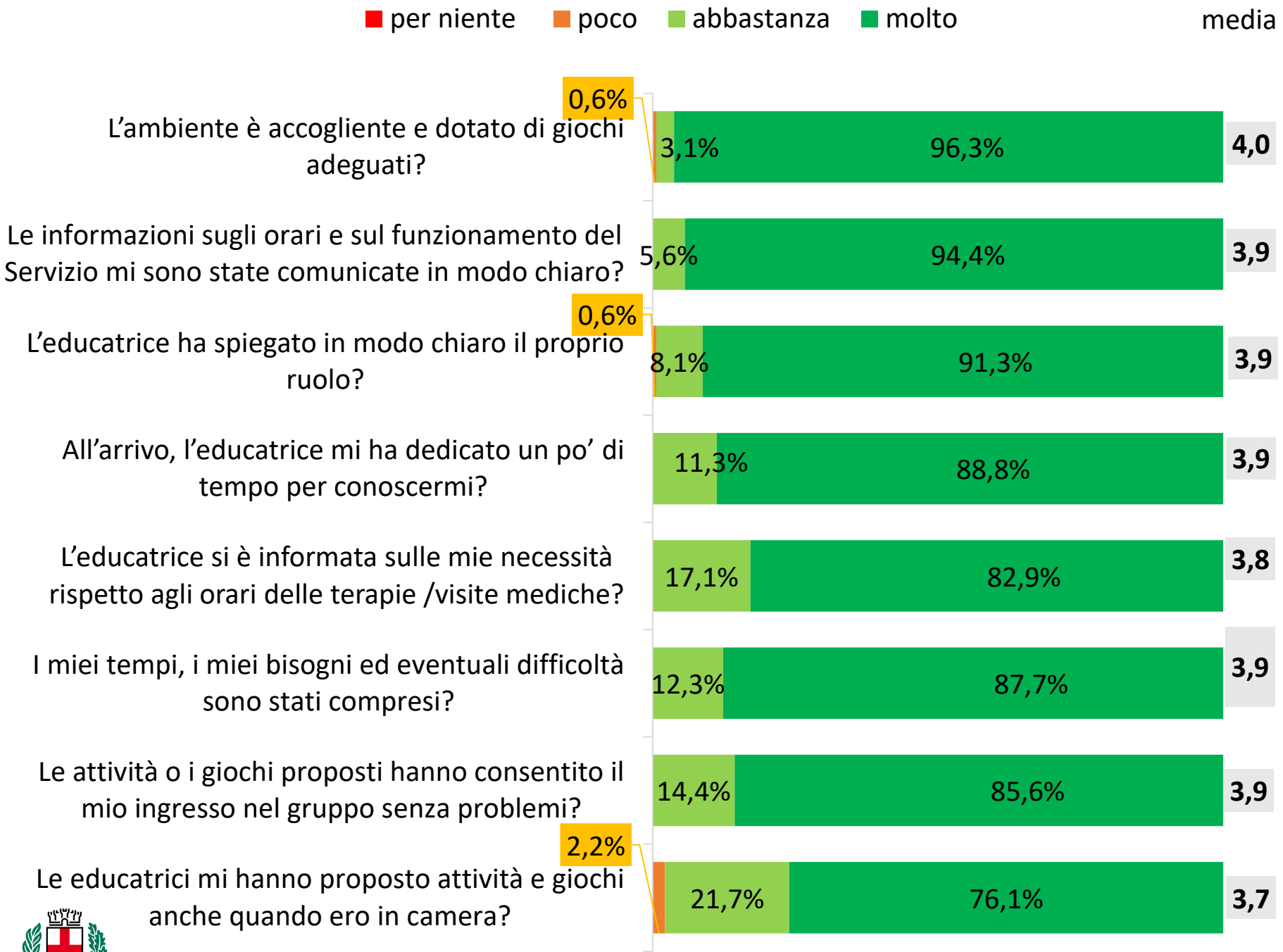
➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?



Ospedale San Raffaele – Ragazzi (2/2)

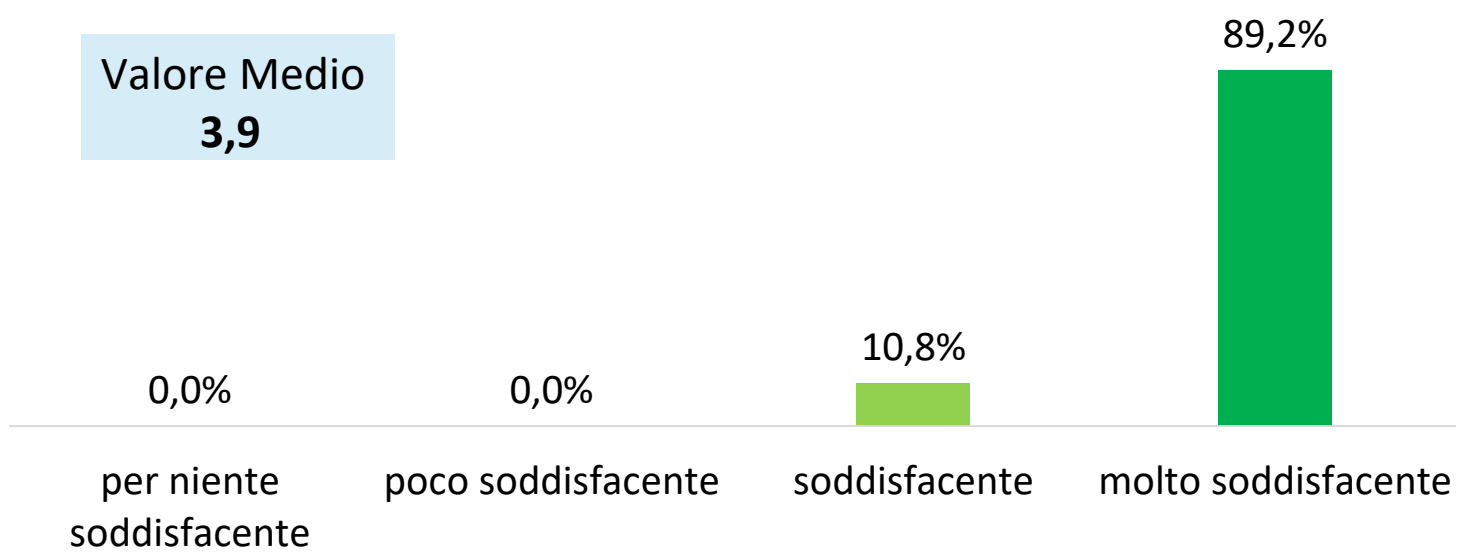
> Valutazione del servizio offerto

Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?



> Valutazione complessiva

Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



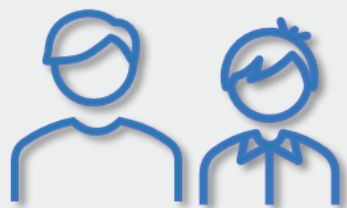
Ospedale San Raffaele – Genitori (1/2)



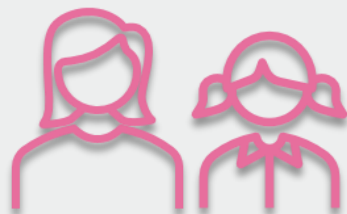
244

Questionari Compilati

Genere del paziente:

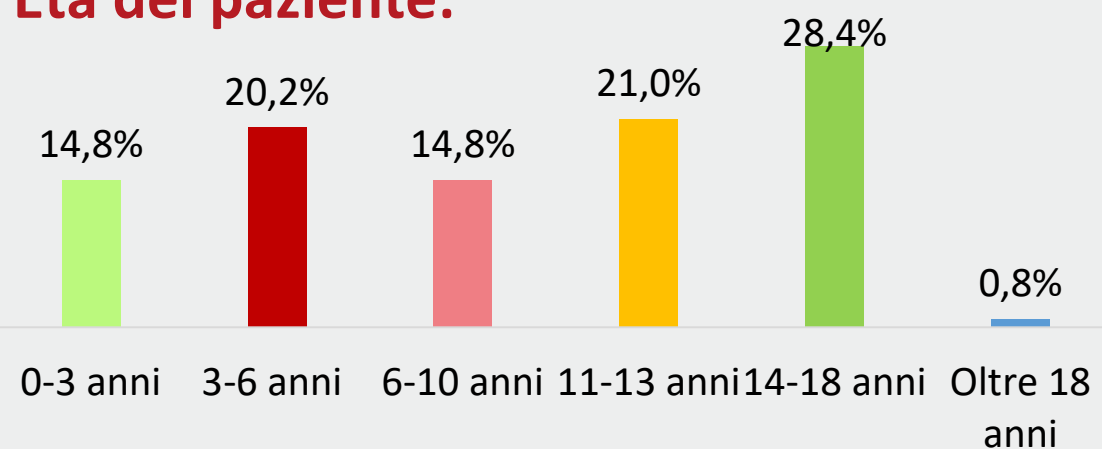


45,8%
Maschio

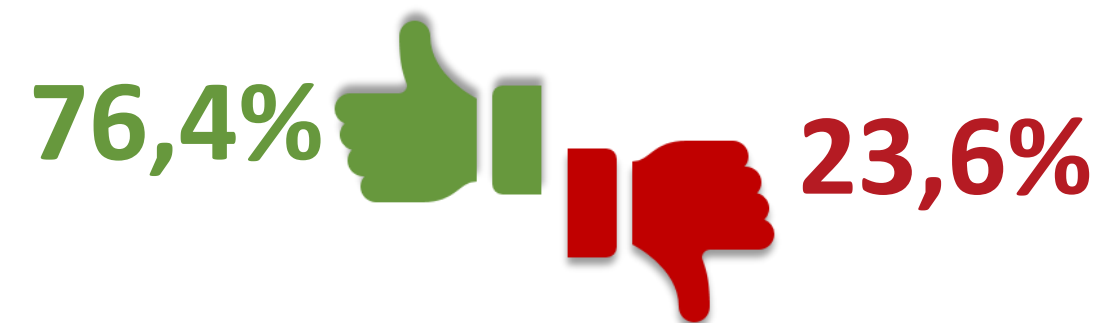


54,2%
Femmina

Età del paziente:

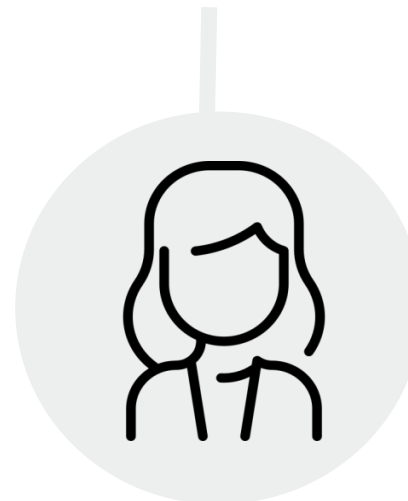


➤ È la prima volta che suo figlio viene in questa sezione ospedaliera?



➤ Come ha saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Presentato da
un'educatrice



72,6%

Casualmente,
guardando i
cartelli



11,1%

Presentato
dal medico
/infermiera



8,5%

Presentato da
altri pazienti o
genitori



6,8%

Altro



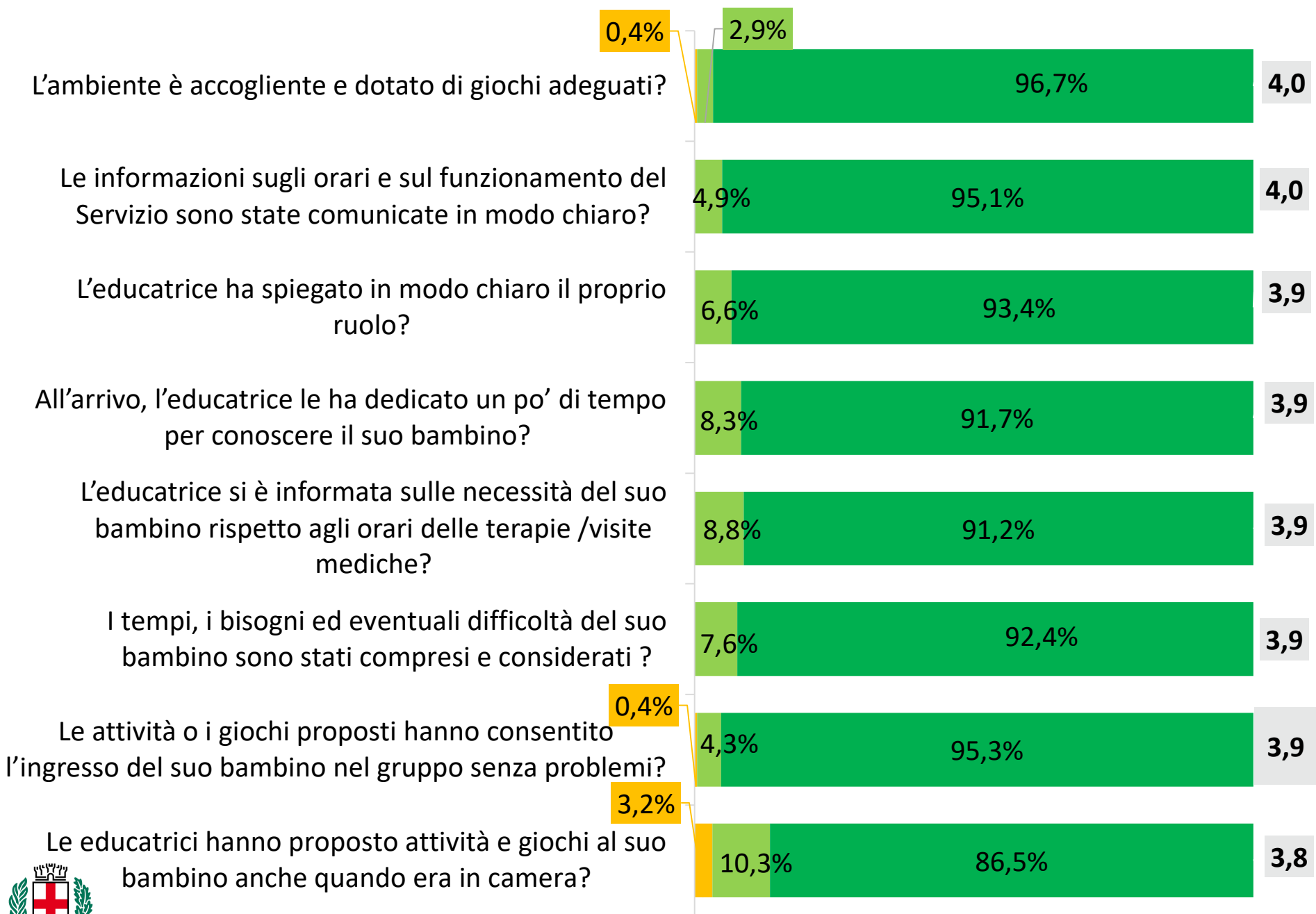
0,9%

Ospedale San Raffaele – Genitori (2/2)

Valutazione del servizio offerto

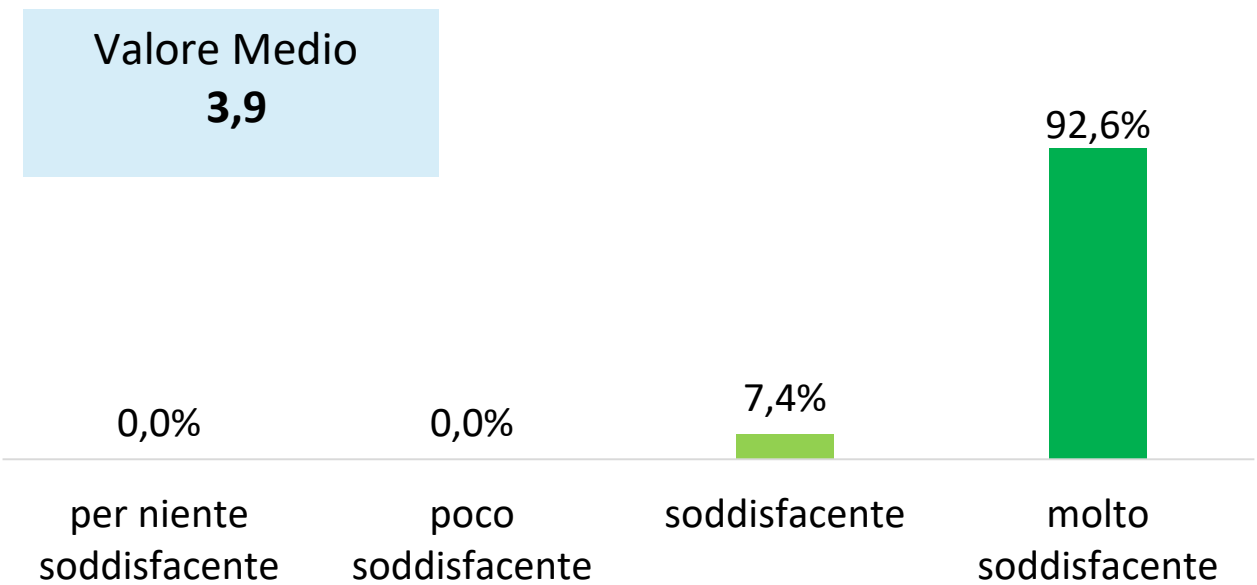
Cosa ne pensa dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

per niente poco abbastanza molto media

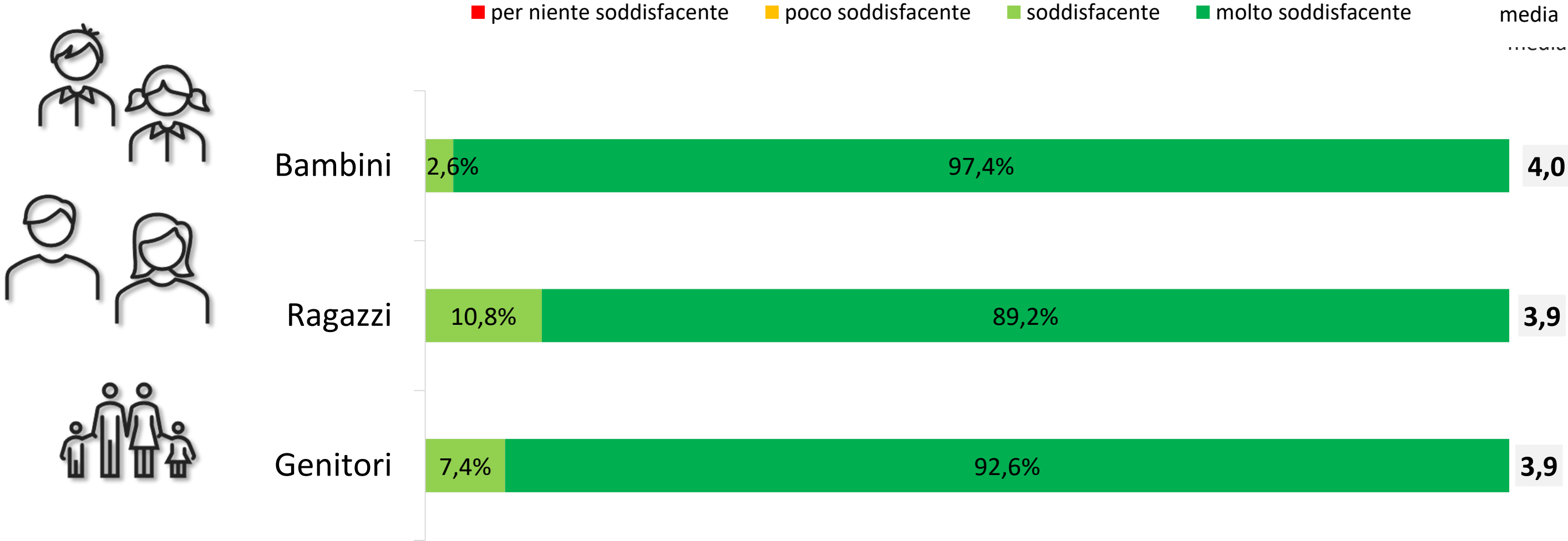


Valutazione complessiva

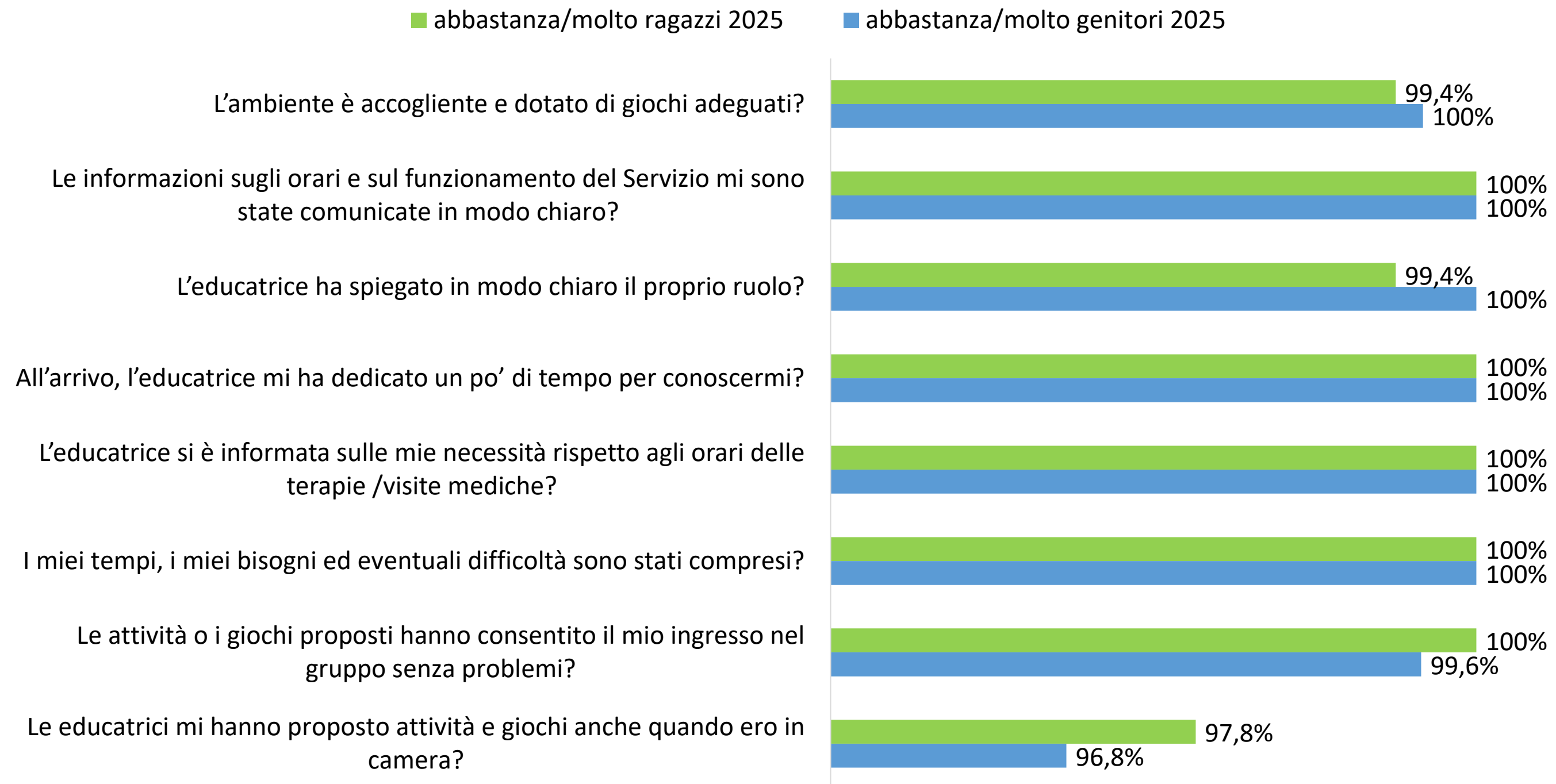
Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?



Ospedale San Raffaele - Confronto valutazione complessiva



Ospedale San Raffaele - Confronto ragazzi e genitori



I risultati

Sezione ospedaliera San Paolo

Ospedale San Paolo – Bambini



115

Questionari Compilati

Genere:



51,9%
Bambino



48,1%
Bambina

Età:

33,3%

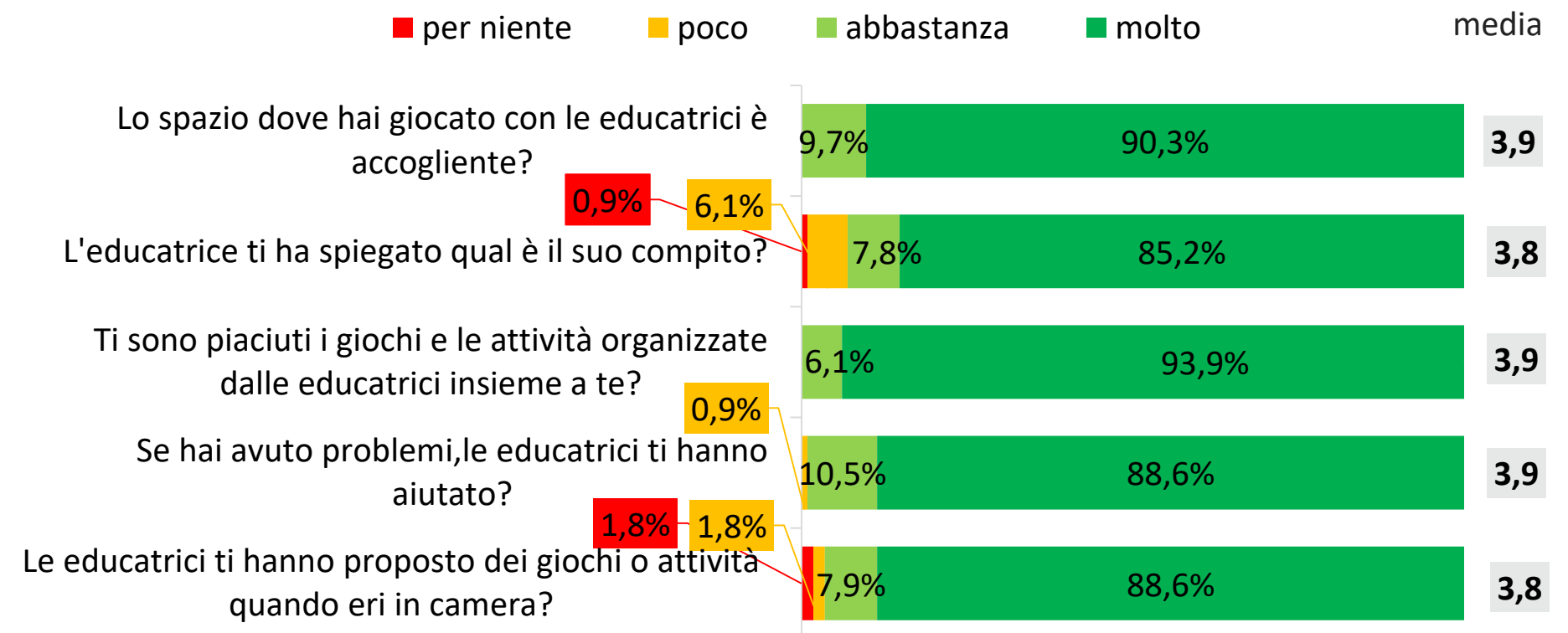
fino a 5 anni

66,7%

da 6 a 10 anni

➤ Valutazione del servizio offerto

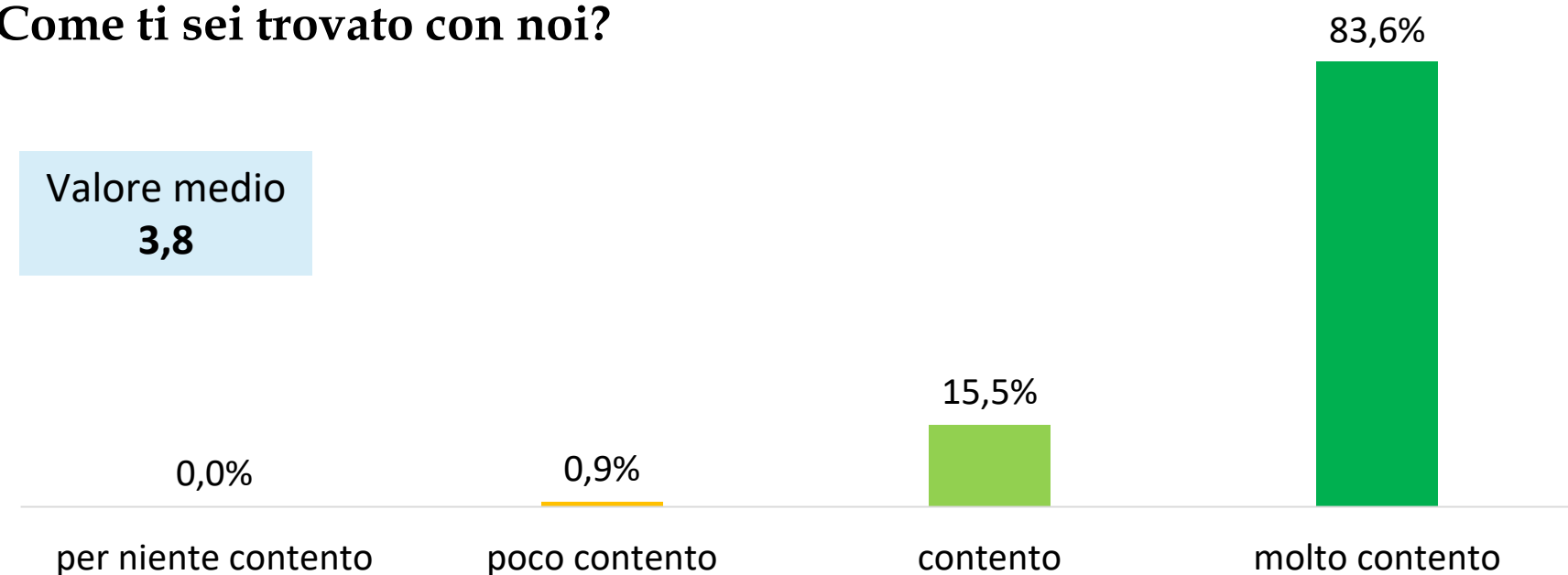
Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato da noi



➤ Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?

Valore medio
3,8



Ospedale San Paolo – Ragazzi (1/2)



99

Questionari Compilati

Genere:



45,7%
Maschio



54,3%
Femmina

Età:

45,7%



11-13 anni

48,9%



14-18 anni

5,4%



Oltre 18 anni



Comune di
Milano

➤ È la prima volta che vieni in questa sezione ospedaliera?

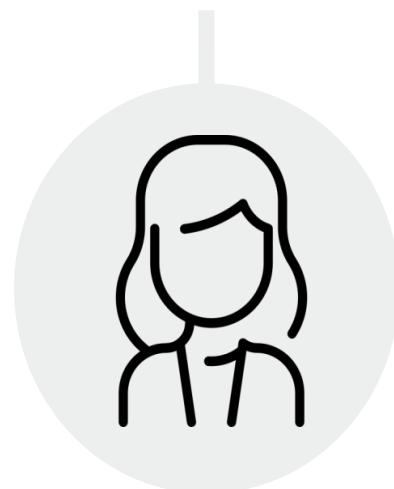
78,7%



21,3%

➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Presentato da
un'educatrice



46,2%

Presentato
dal medico
/infermiera



35,5%

Altro



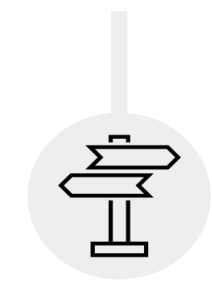
9,7%

Presentato da
altri pazienti o
genitori



7,5%

Casualmente,
guardando i
cartelli

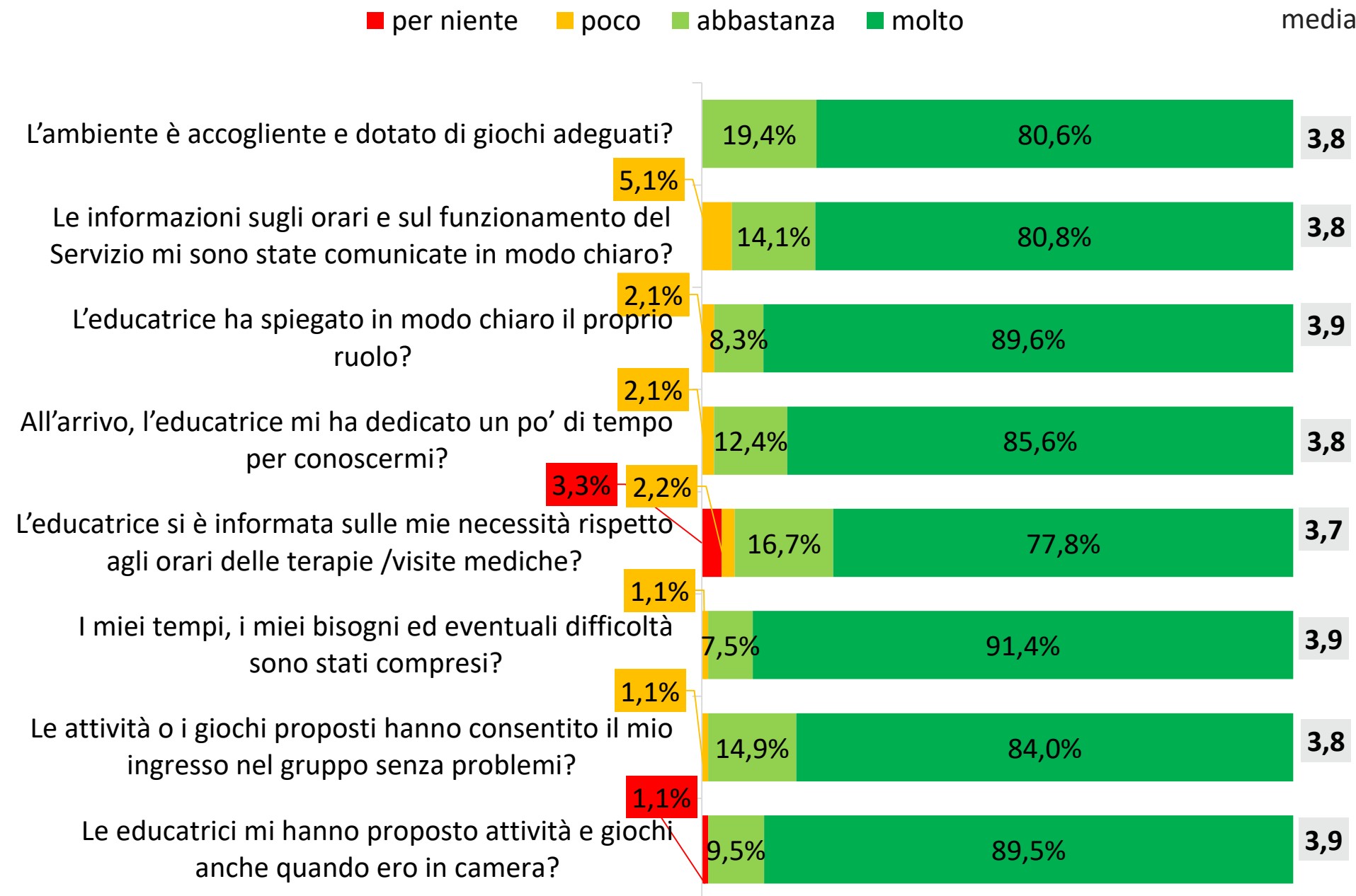


1,1%

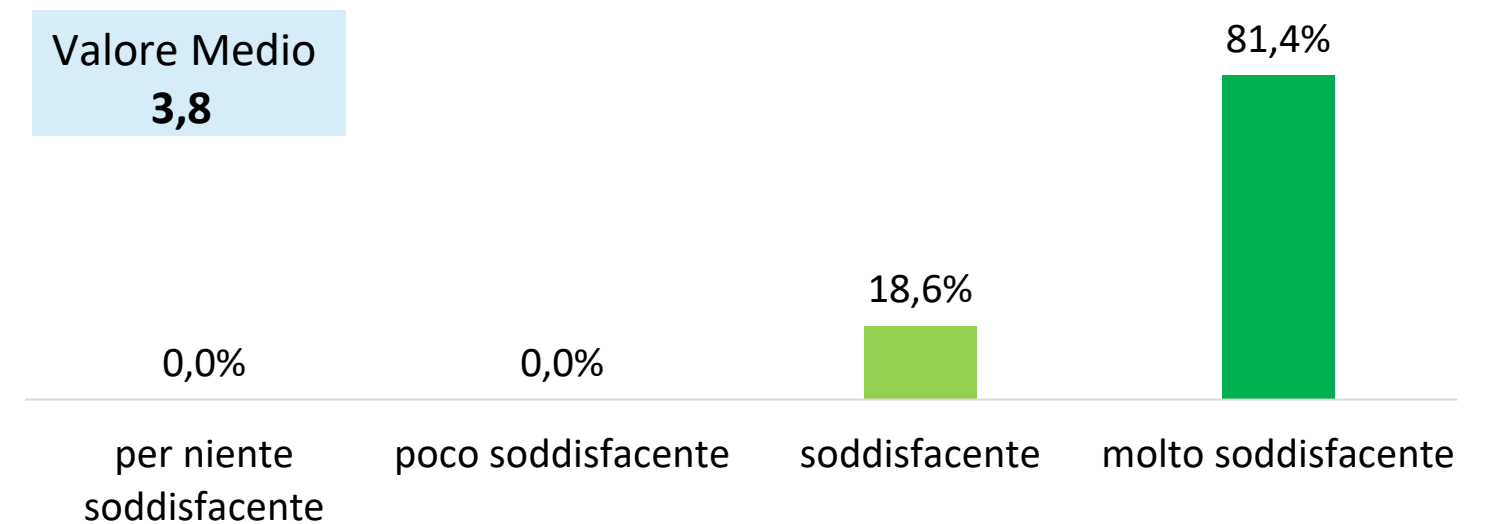
Ospedale San Paolo– Ragazzi (2/2)

➤ Valutazione del servizio offerto

Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?



➤ Valutazione complessiva Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



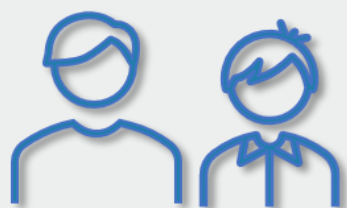
Ospedale San Paolo – Genitori (1/2)



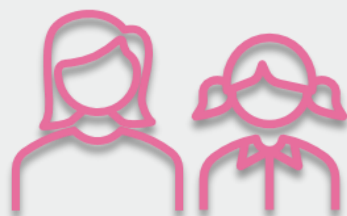
275

Questionari Compilati

Genere del paziente:

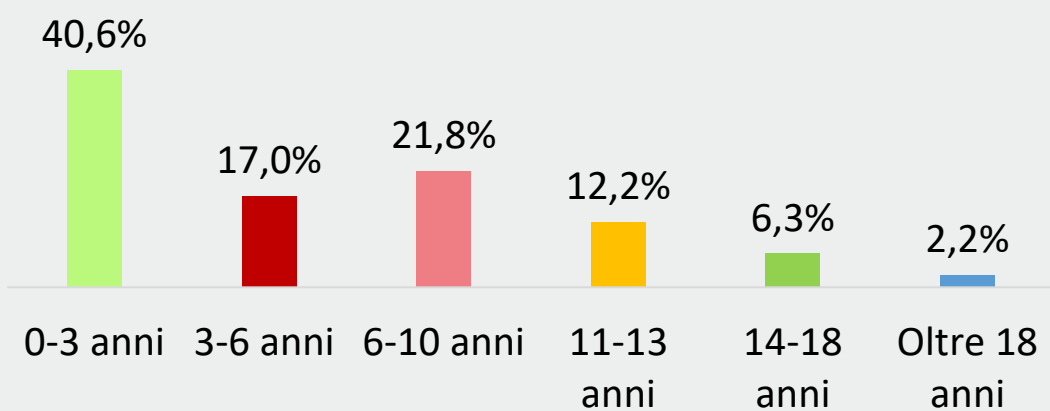


53,7%
Maschio



46,3%
Femmina

Età del paziente:



➤ È la prima volta che suo figlio viene in questa sezione ospedaliera?



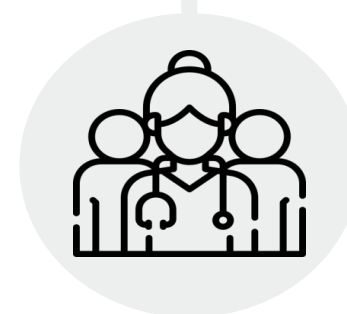
➤ Come ha saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Presentato da
un'educatrice



39,7%

Presentato
dal medico
/infermiera



34,1%

Altro



17,2%

Casualmente,
guardando i
cartelli



5,2%

Presentato da
altri pazienti o
genitori

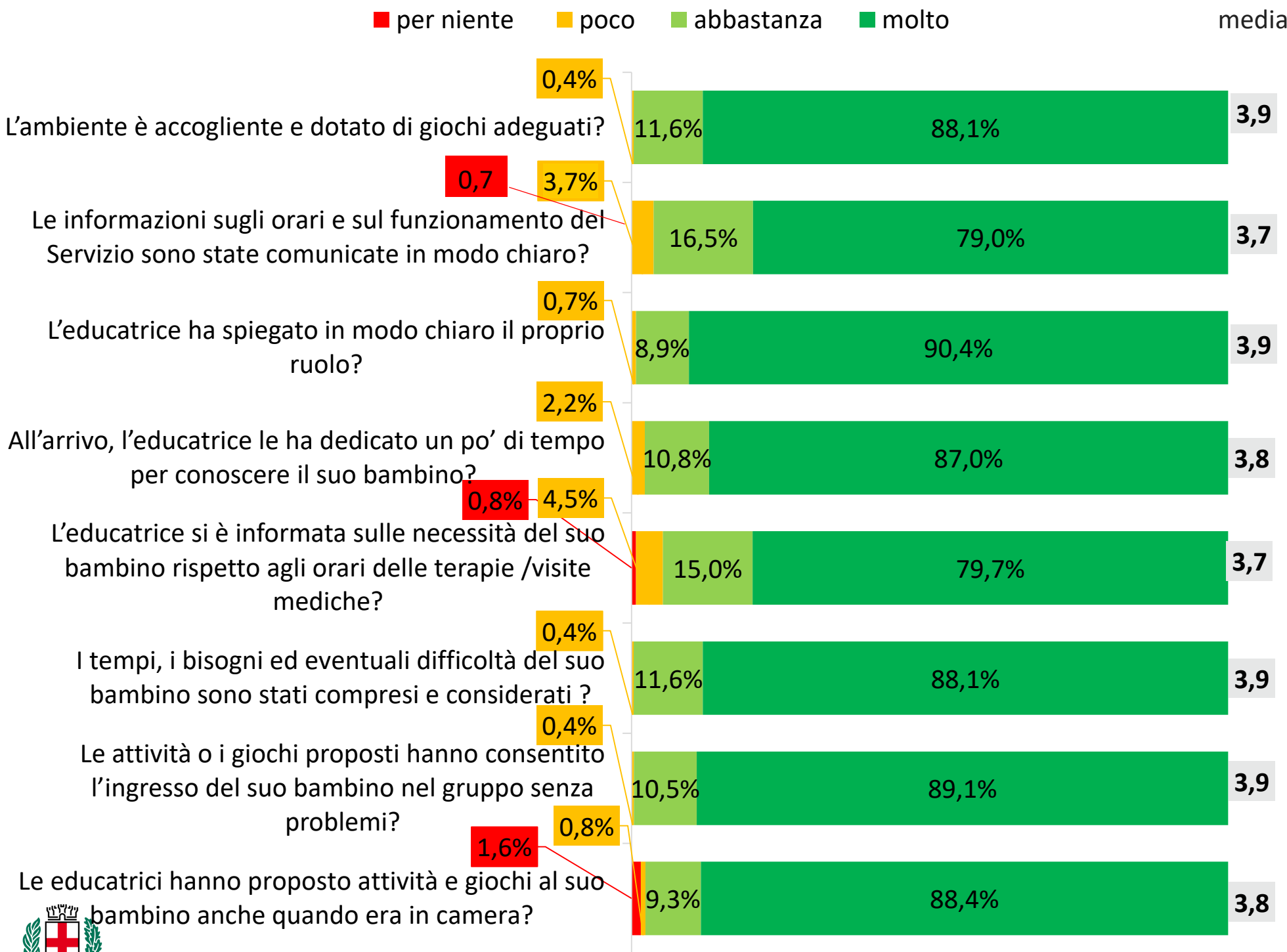


3,7%

Ospedale San Paolo– Genitori (2/2)

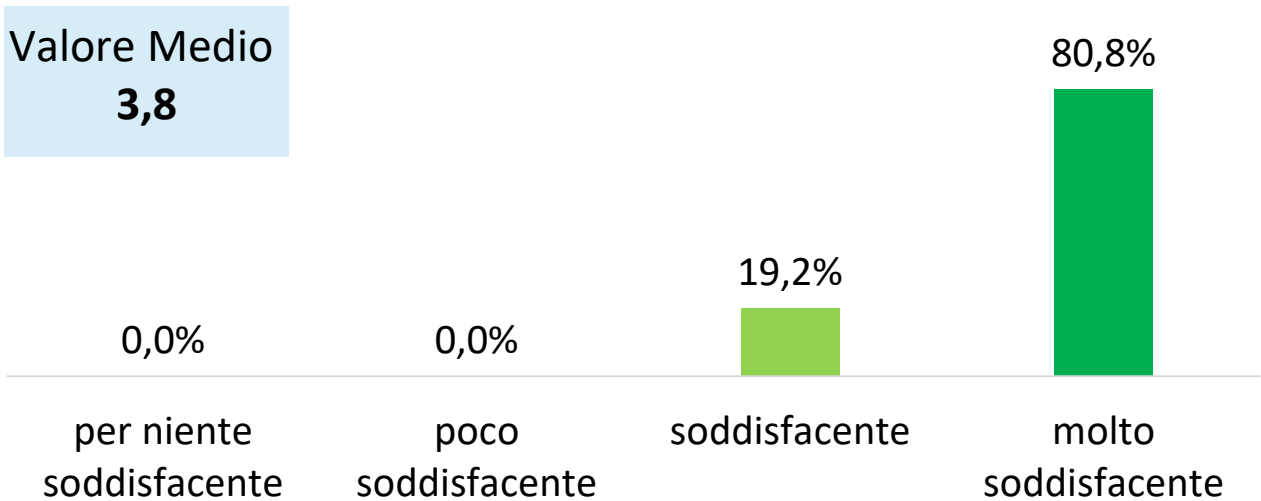
Valutazione del servizio offerto

Cosa ne pensa dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

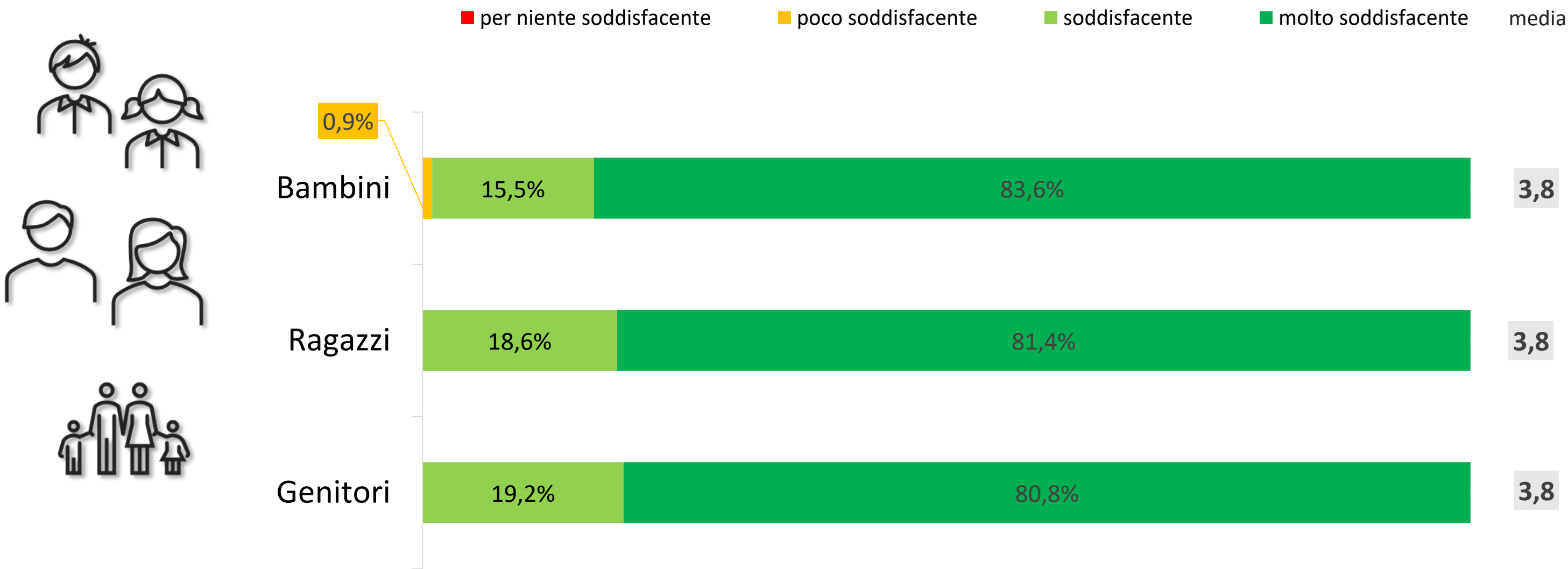


Valutazione complessiva

Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?



Ospedale San Paolo - Confronto valutazione complessiva



Ospedale San Paolo - Confronto ragazzi e genitori

