



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 2024

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 ospedaliere, presenti presso l'Istituto dei Tumori, il San Raffaele e il San Paolo, rientra tra le attività previste dal processo certificato del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente «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 2023-2024 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**. I colleghi delle educatrici hanno proposto una serie di spunti che l'Unità Customer Intelligence ha raccolto e rielaborato, in un questionario che, pur mantenendo ampia confrontabilità, si adattasse alle caratteristiche dei tre target coinvolti: bambini, ragazzi e genitori.

Il questionario è stato consegnato direttamente dalle educatrici **a tutti i bambini e ragazzi che hanno preso parte alle attività della sezione e con almeno tre giorni di degenza in ospedale; il questionario è stato anche distribuito ai genitori dei pazienti**; la raccolta dei questionari compilati è avvenuta in una apposita scatola, messa a disposizione per consentire riservatezza nella risposta.

Il gradimento del servizio è stato analizzato sia nel suo complesso, sia in riferimento alla valutazione espressa dagli utenti di ciascuna sezione.

La numerosità dei questionari non è omogenea anche a causa delle caratteristiche specifiche degli ospedali in cui si trovano le sezioni: 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 i tre 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 giochi e libri adatti ai più grandi, 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 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 **ottobre 2023** fino a **giugno 2024**
- 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 **1162**:
 - **342** bambini;
 - **261** ragazzi;
 - **559** 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	Valutazione del servizio	Dati Anagrafici	Valutazione Complessiva	Suggerimenti
➤ È la prima volta che vieni in questa sezione ospedaliera? ➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?	➤ 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?	➤ Genere ➤ Età	➤ Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?	➤ 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 Ospedaliere:

Istituto dei Tumori
Ospedale San Paolo
Ospedale San Raffaele



Dimensione del Campione

1162

Totale Questionari Compilati

- 342 *bambini*
- 261 *ragazzi*
- 559 *genitori*

Nella precedente rilevazione sono stati compilati 761 questionari

- 246 *bambini*
- 182 *ragazzi*
- 333 *genitori*

ISTITUTO DEI TUMORI		
bambini	ragazzi	genitori
127	55	183

SAN PAOLO		
bambini	ragazzi	genitori
56	54	165

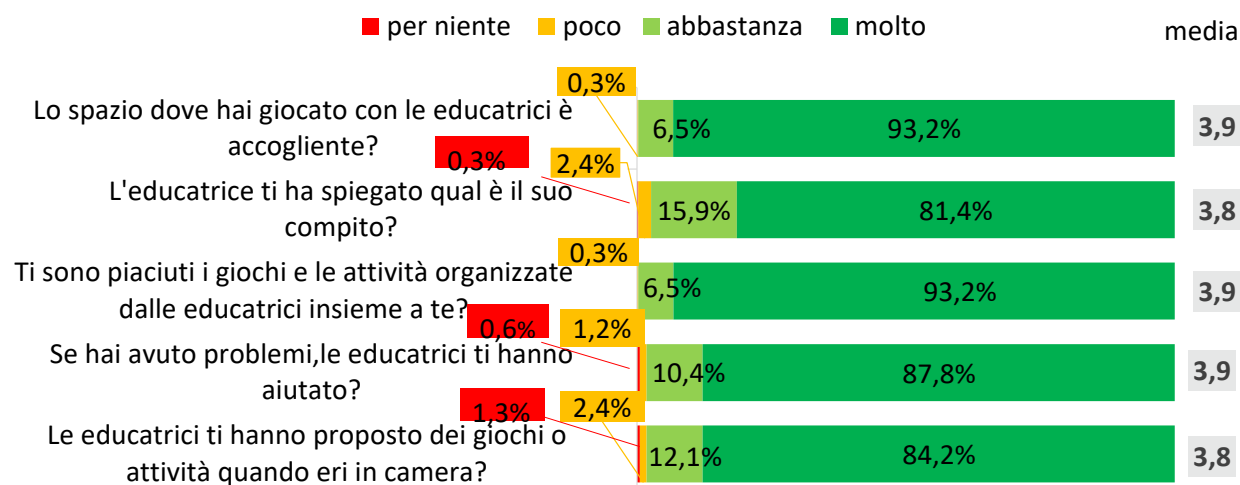
SAN RAFFAELE		
bambini	ragazzi	genitori
159	152	211

**I risultati del campione
complessivo**

Campione complessivo: **Bambini**

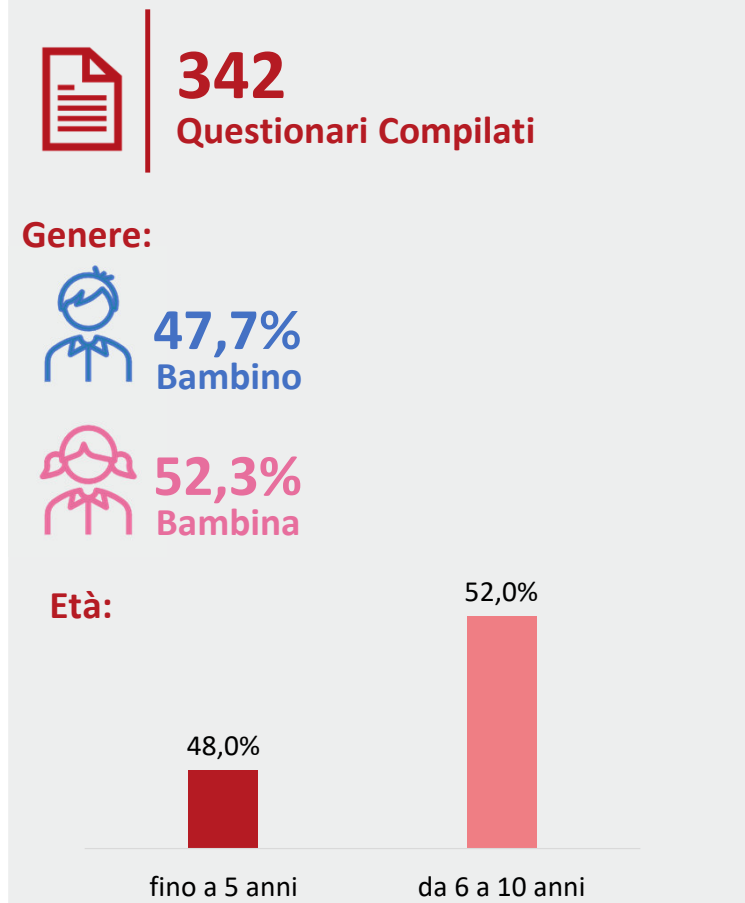
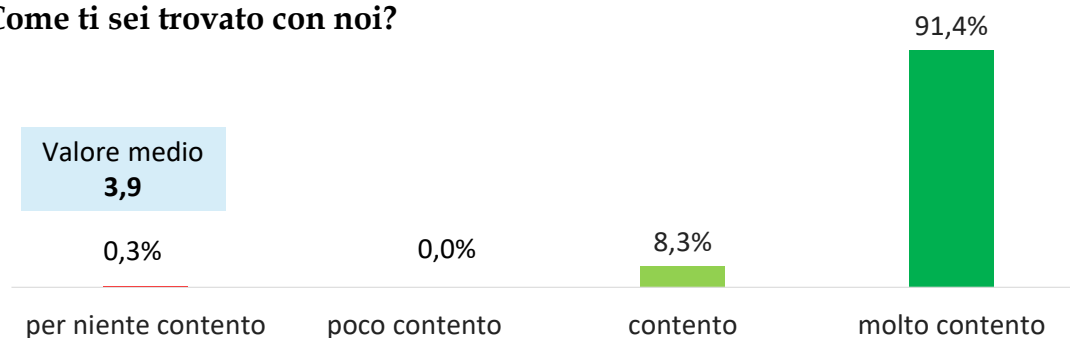
> Valutazione del servizio offerto

Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato da noi

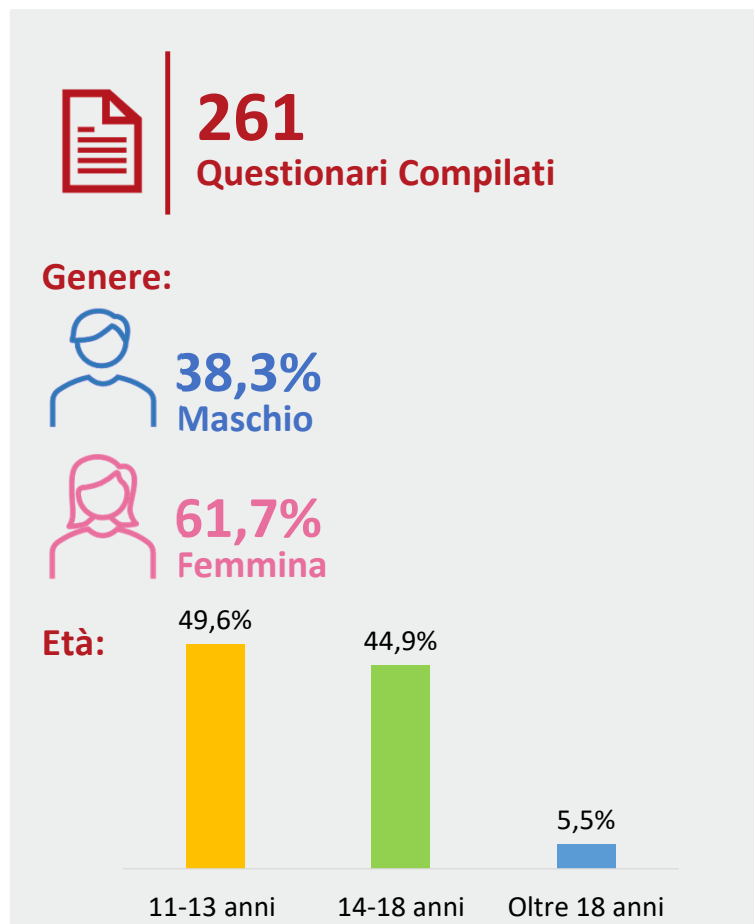


> Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?



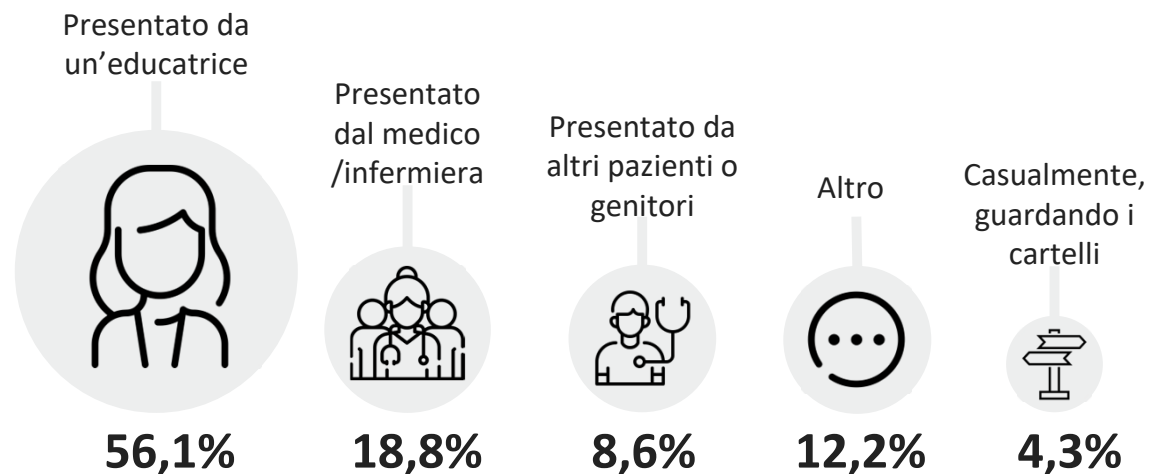
Campione complessivo: Ragazzi (1/2)



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



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

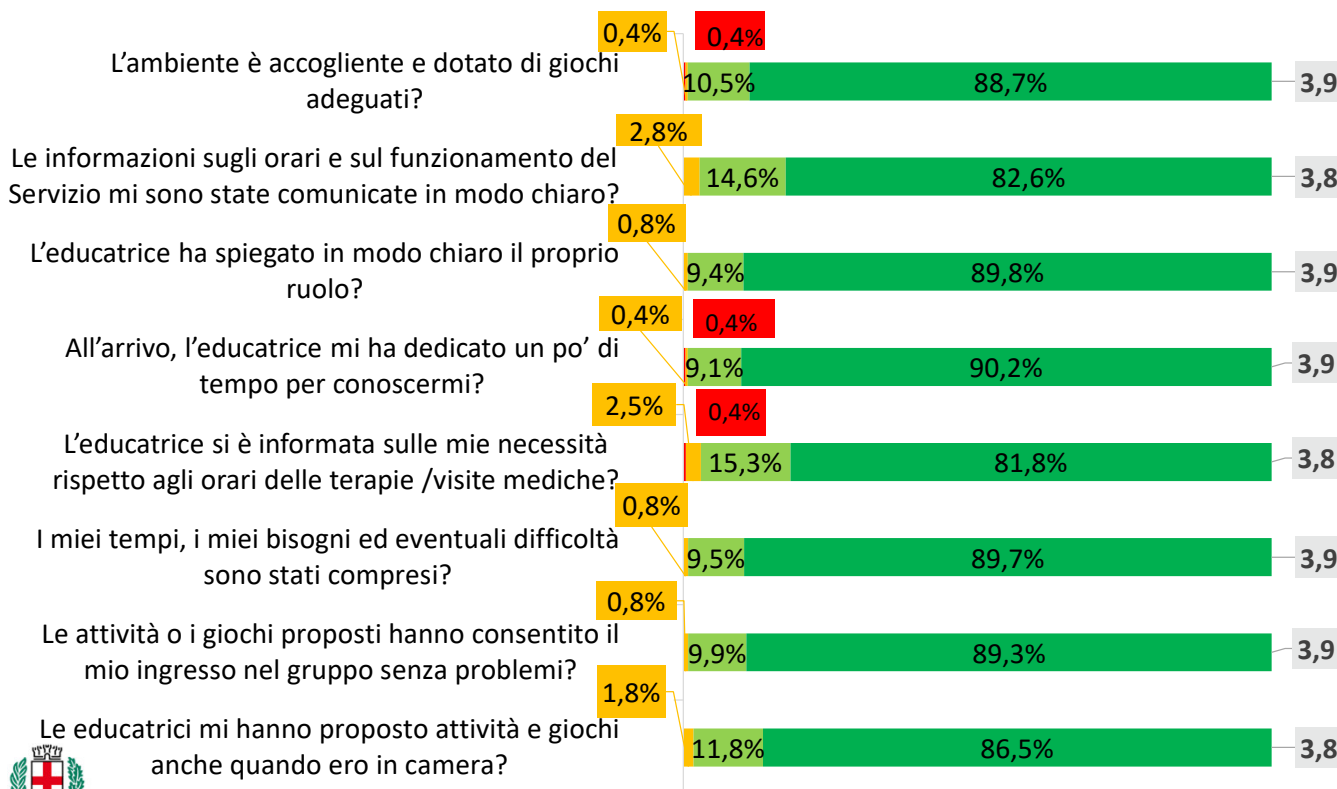


Campione complessivo: Ragazzi (2/2)

» Valutazione del servizio offerto

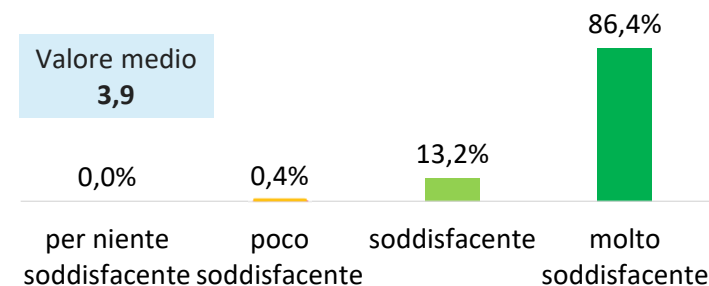
Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto media

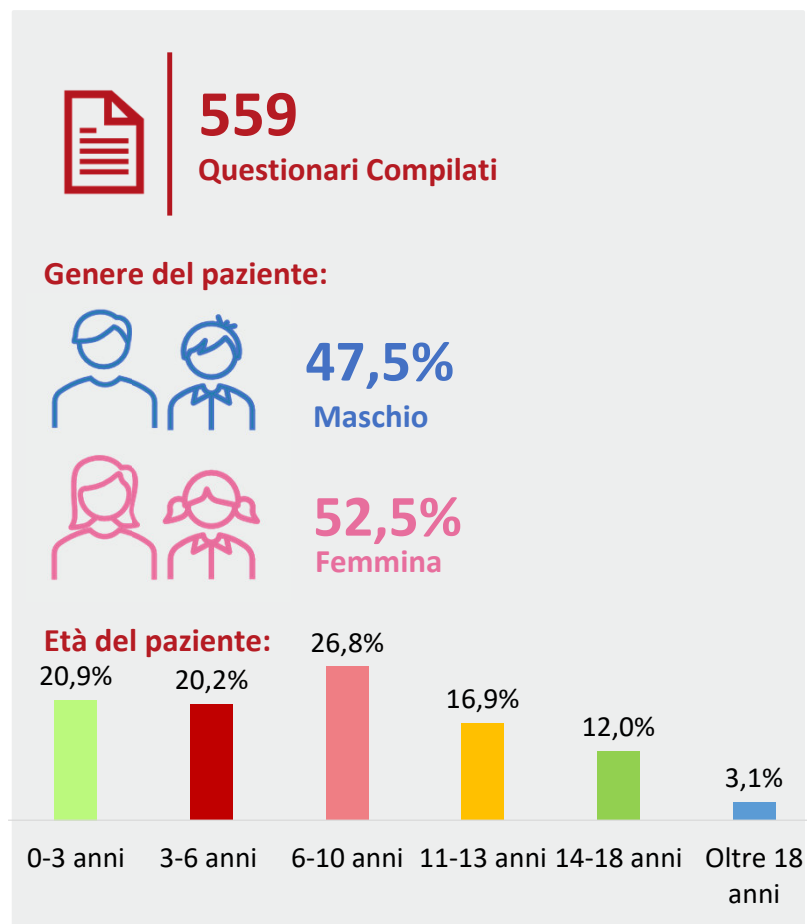


» Valutazione complessiva

Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



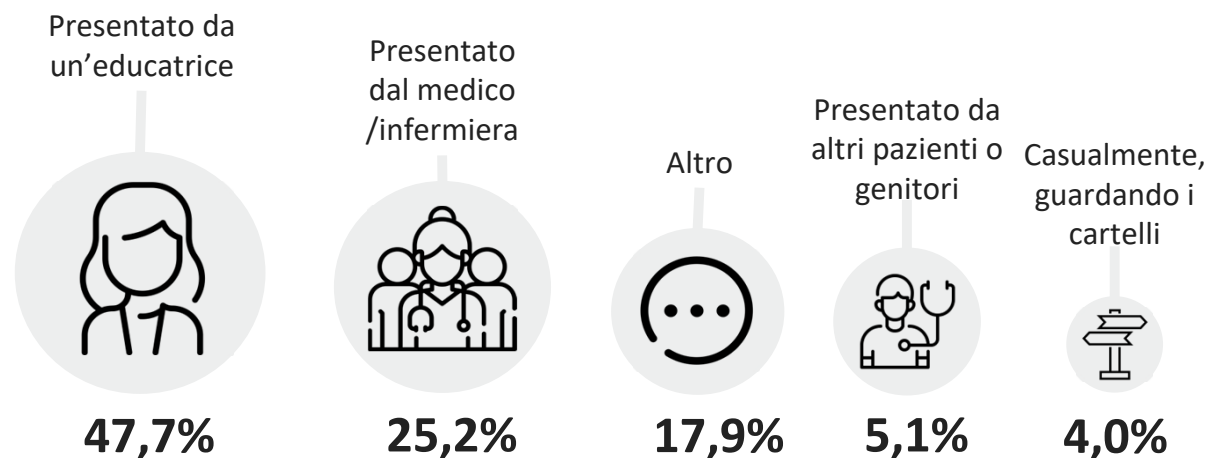
Campione complessivo: Genitori (1/2)



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



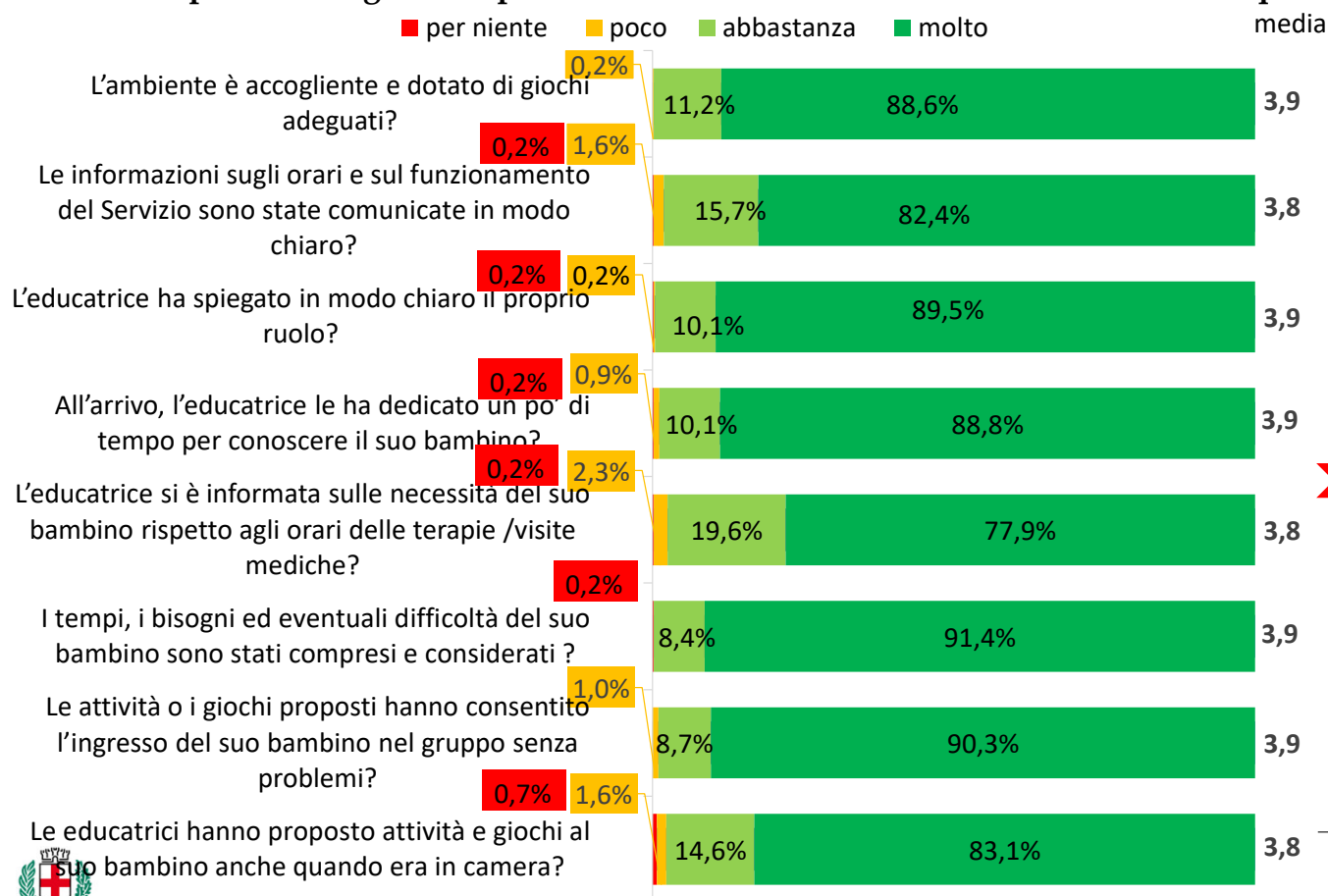
➤ Come ha saputo che c'era questa sezione ospedaliera?



Campione complessivo: Genitori (2/2)

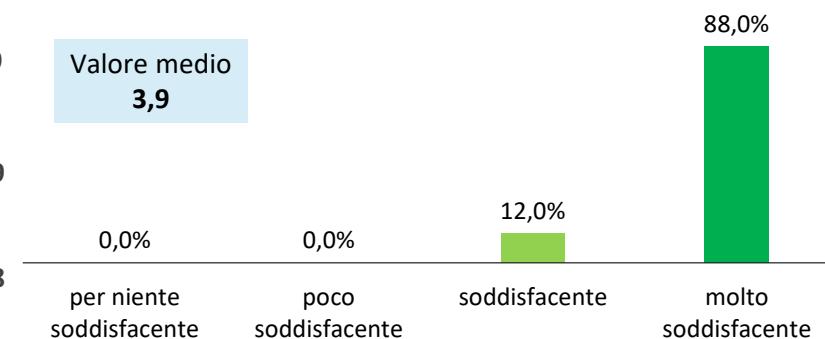
➤ Valutazione del servizio offerto

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

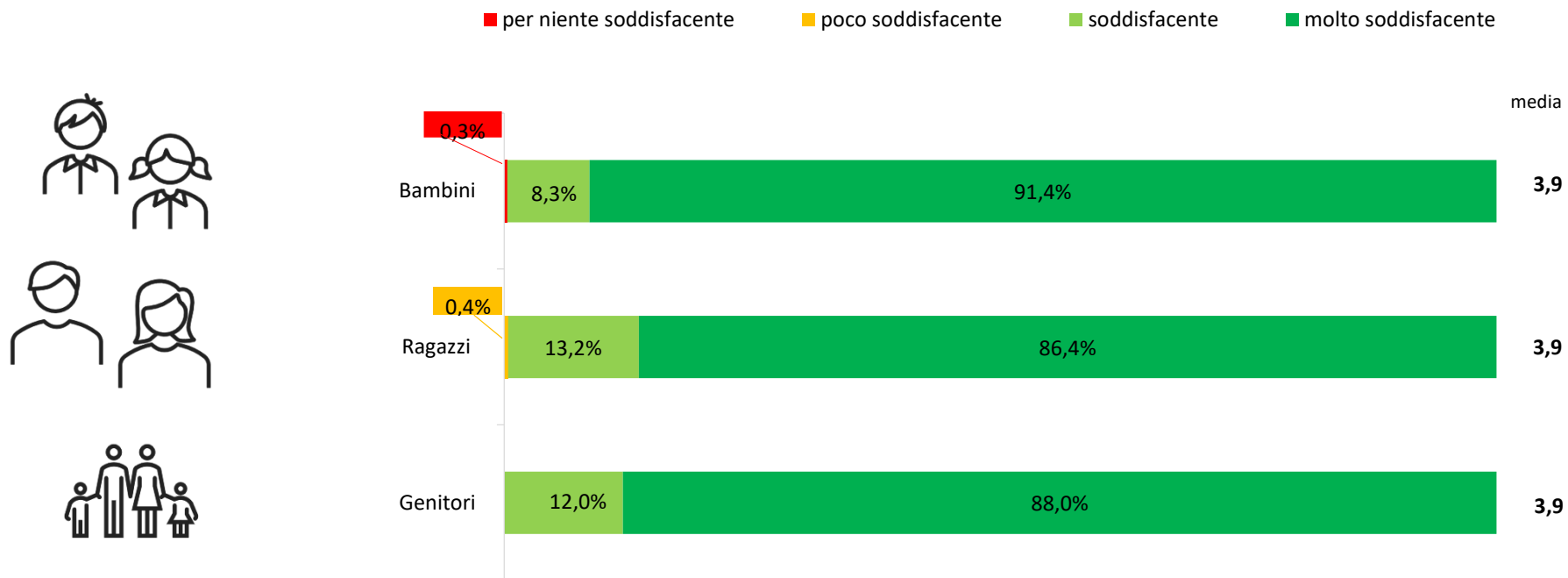


➤ Valutazione complessiva

Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?

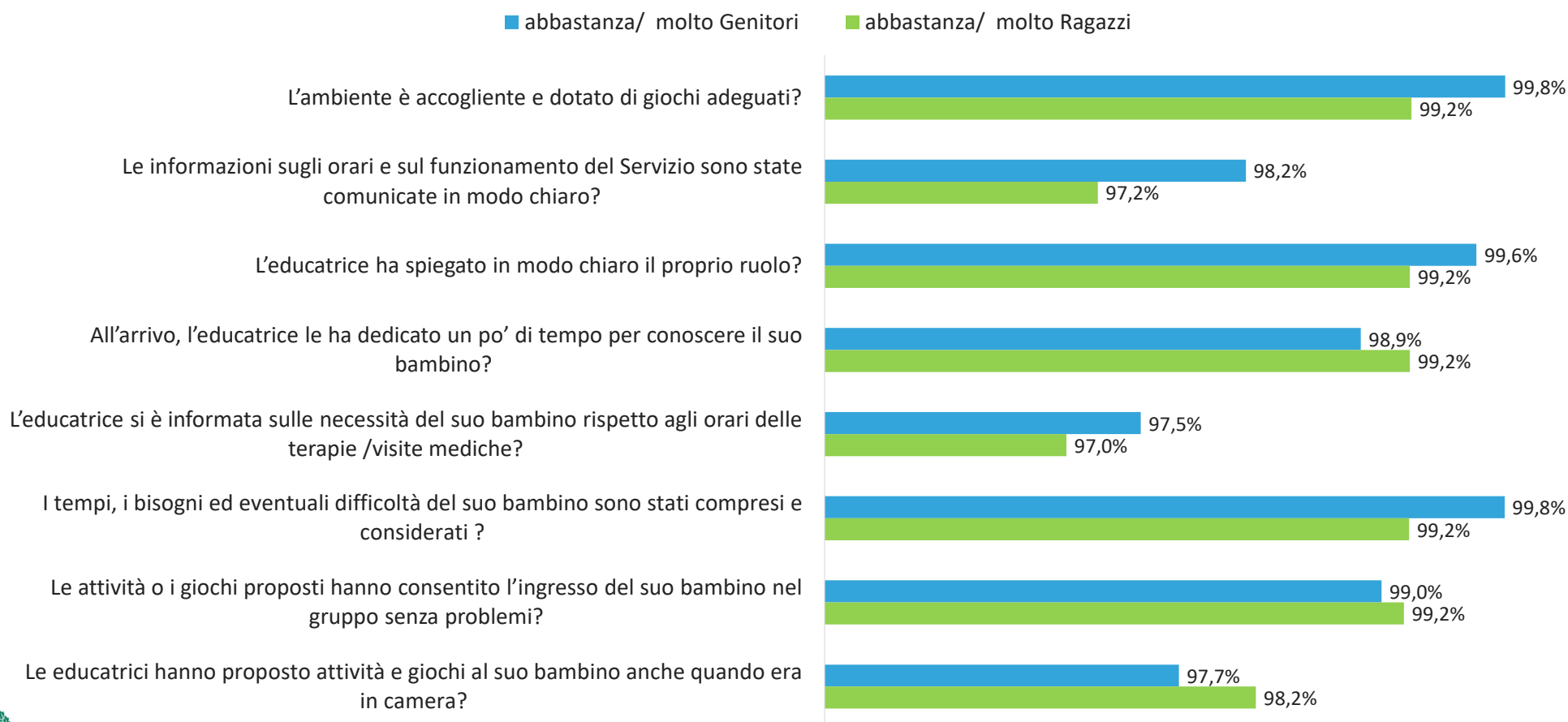


Confronto valutazione complessiva



Confronto ragazzi e genitori campione complessivo

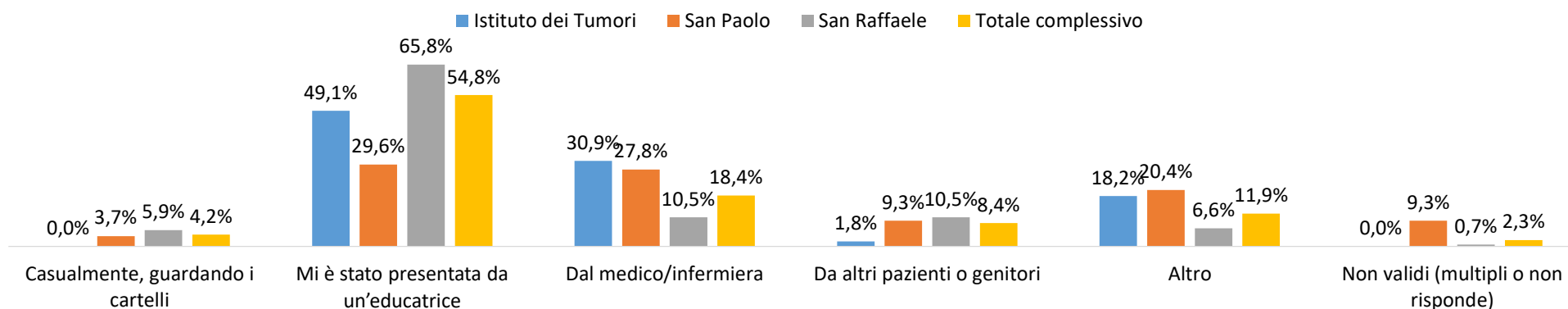
➤ Valutazione del servizio offerto



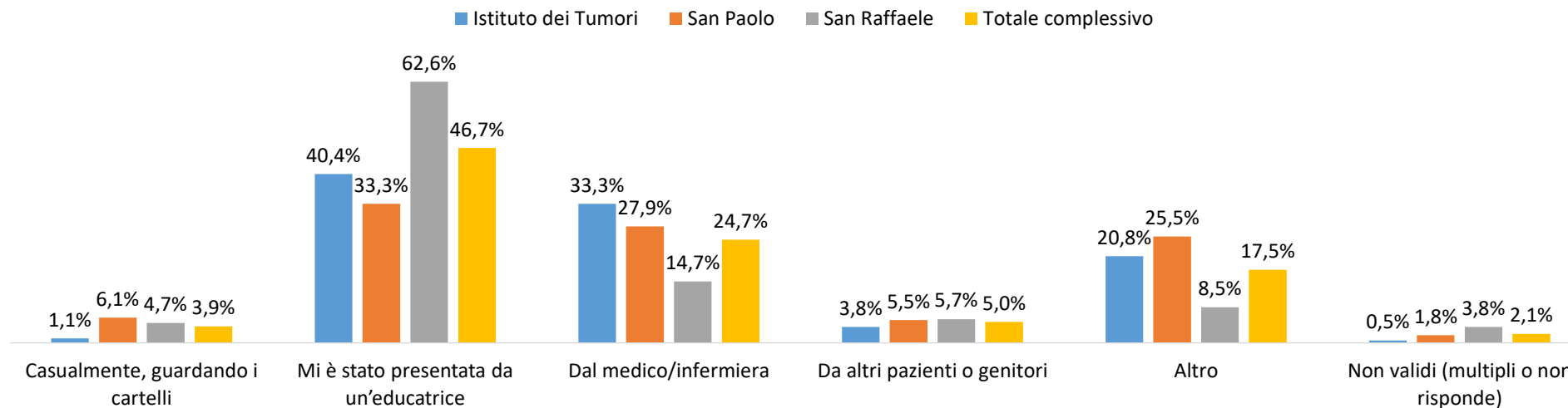
Conoscenza della sezione ospedaliera

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

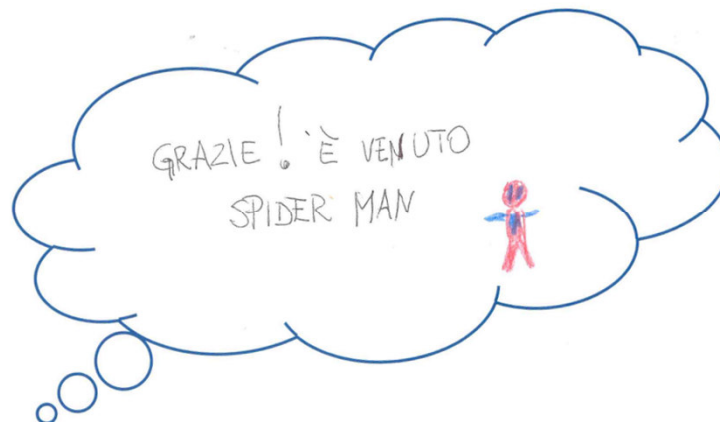
RAGAZZI



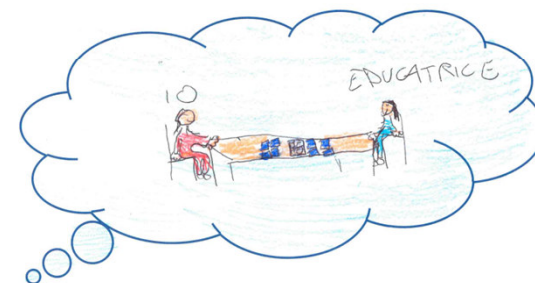
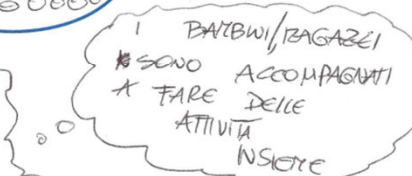
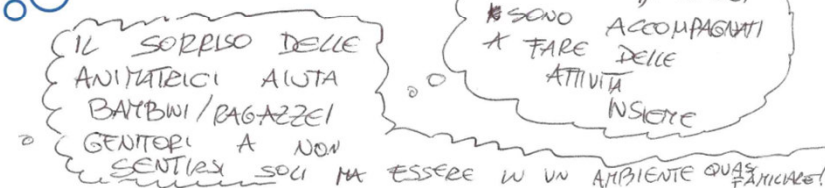
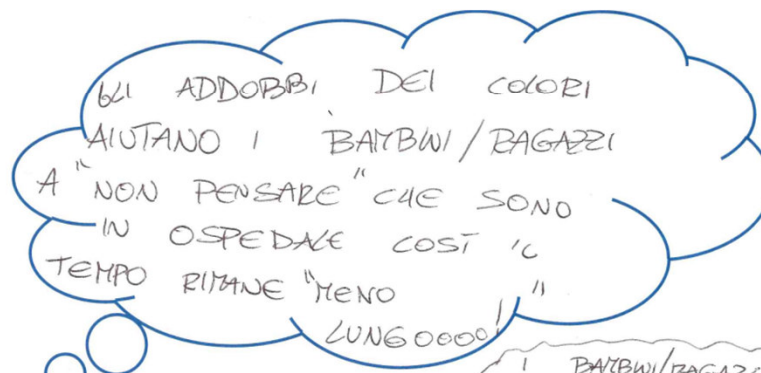
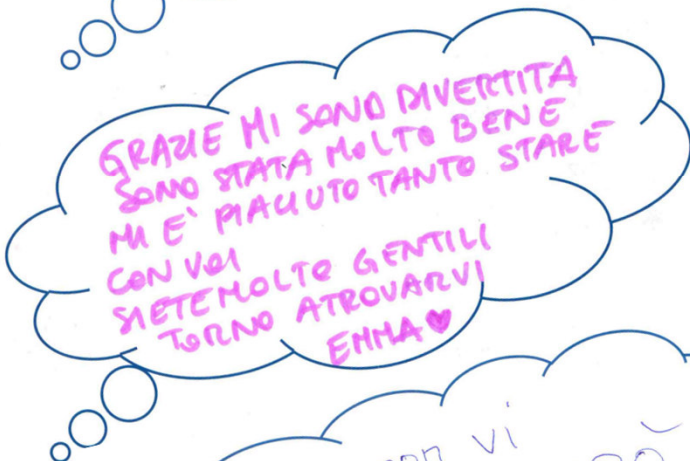
GENITORI



I disegni e i commenti dei bambini



PET THERAPY



I commenti e i consigli dei ragazzi



è piacevole avere la possibilità di attività ricreative mentre sono in ambulatorio



all'inizio non volevo andare in sala giochi perché c'erano tutti i bambini piccoli poi mi sono divertito ho fatto amicizia



consiglio di avere uno spazio più grande, aggiungere altre attività e avere più educatori



più lavoretti con la carta e alcuni giochi in scatola in più per gli adolescenti



è un servizio che aiuta a liberarmi la mente in un ambiente di massima accoglienza.



grazie alle educatrici la mia permanenza qui non è deprimente o snervante ma stimolante e divertente.



ristrutturare la saletta adolescenti 7° piano



sale sempre aperte



ogni volta faccio sempre cose nuove



Mettere più attività per adolescenti/giovani adulti/le educatrici sono gli amori della mia vita



è un peccato che sia chiuso durante il weekend



maggior attenzione a proposte o richieste del paziente durante il periodo di degenza.

I commenti e i consigli dei genitori

“ spero che il gruppo educatrici rimanga tale per diversi anni.

“ in ambulatorio cercherei di proporre attività che possano coinvolgere anche i "ragazzini" più grandi

“ per bambini piccoli, sarebbe interessante "uno spazio morbido"

“ Competenza relazionale e nell'approccio ludico con i bambini. Supporto ai genitori durante il colloquio con equipe medica, gestendo un tempo sereno con il bambino nell'attesa. Grazie.

“ avere un presidio nel periodo estivo e durante le feste di Natale [mi pare che osserviate le chiusure scolastiche]

“ si potrebbe mettere macchina caffè con donazione x pagamento, fondi da utilizzare x i giochi

“ aggiungere un calcetto balilla! Magari lontano dal reparto disegni/altri giochi così da non disturbare

“ sarebbe importante avere una connessione we-fi free .

“ "mi sono sentita meno sola" grazie

“ Mettere più attività per grandi/personale gentile e cortese sempre pronto ad aiutarci

“ Sarebbe bello le sale gioco fossero aperte sempre, weekend compresi

“ la mia bambina è molto piccola ma l'educatrice mi ha aiutato in camera

“ trovo il servizio molto ben adeguato, accogliente per tutte le età

“ sarebbe bello avere più tempo anche nel pomeriggio fino alle 16/17 . Grazie

“ è un servizio fantastico che rende meno tristi i ragazzi, andrebbe potenziato negli orari anche sul week end . Grazie di (disegno) per quello che fate con amore!

“ La sezione libri è da arricchire per le varie età

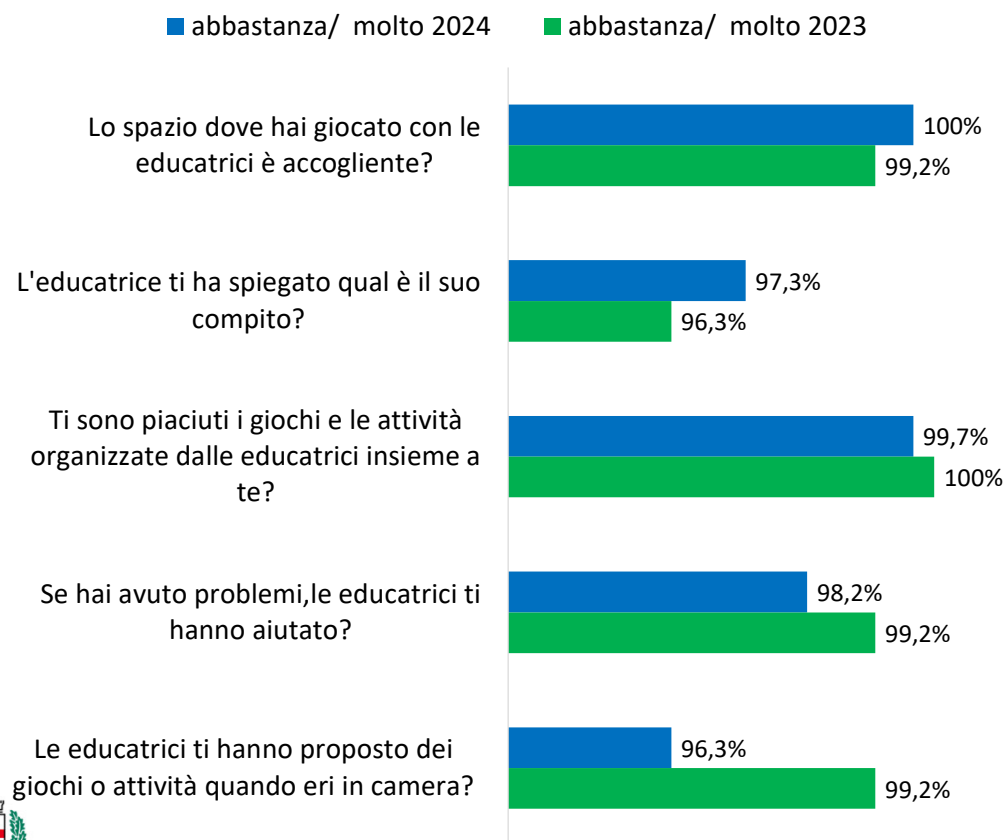
“ potrebbe essere utile un volantino in camera per avere subito le informazioni

Confronto 2023/24

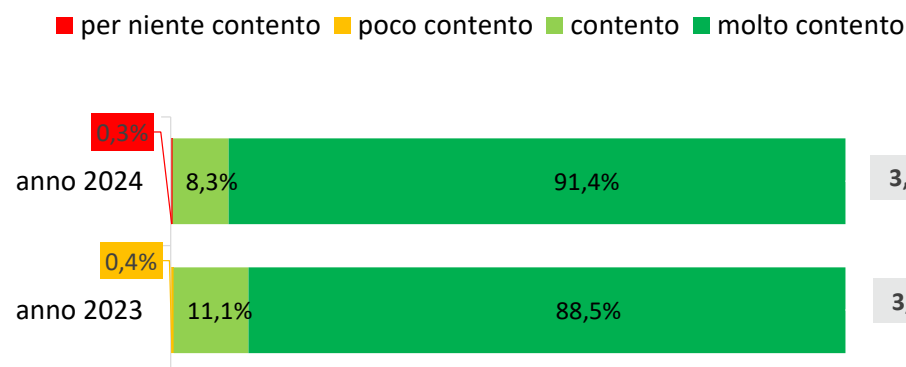
Confronto campione complessivo bambini

➤ Valutazione del servizio offerto

Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato da noi



Come ti sei trovato con noi?



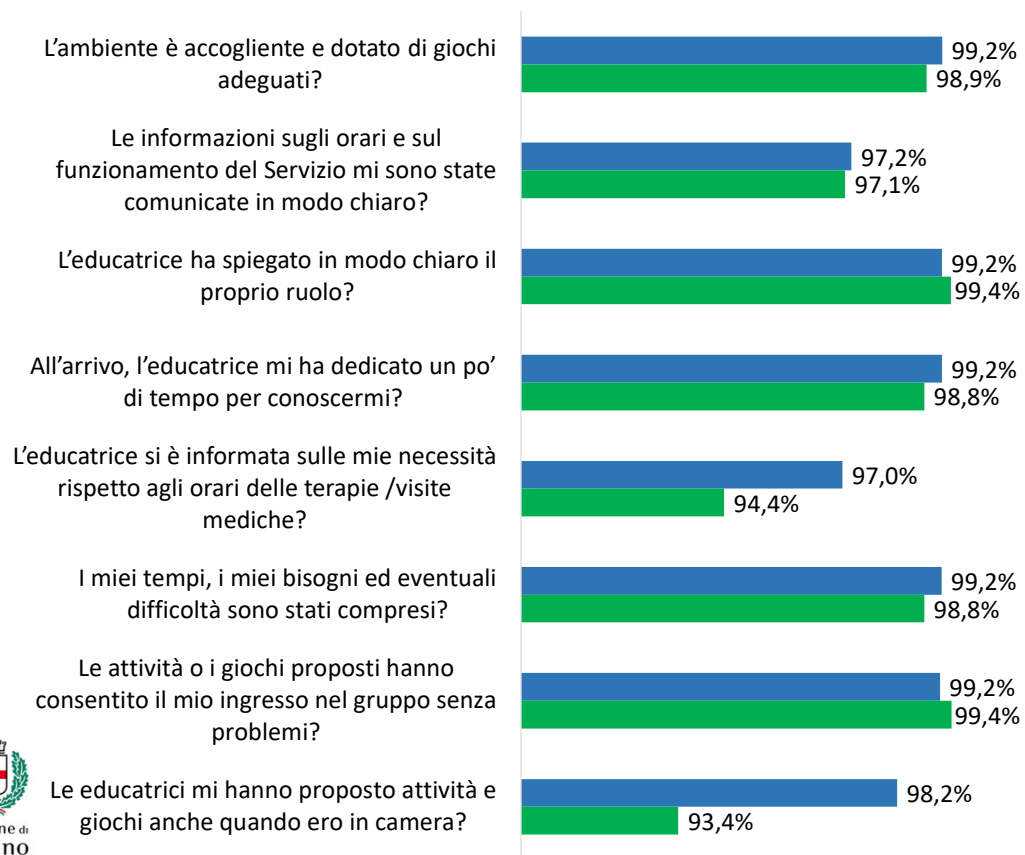
Somma delle valutazioni positive «Abbastanza» e «Molto»

Confronto campione complessivo ragazzi

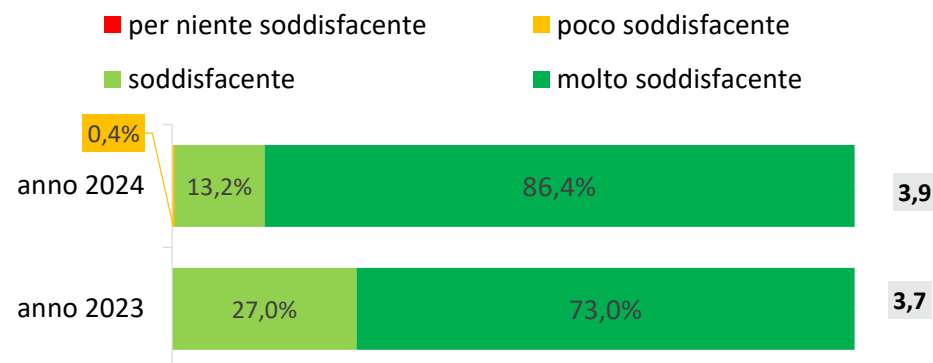
➤ Valutazione del servizio offerto

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

■ abbastanza/ molto 2024 ■ abbastanza/ molto 2023



Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?

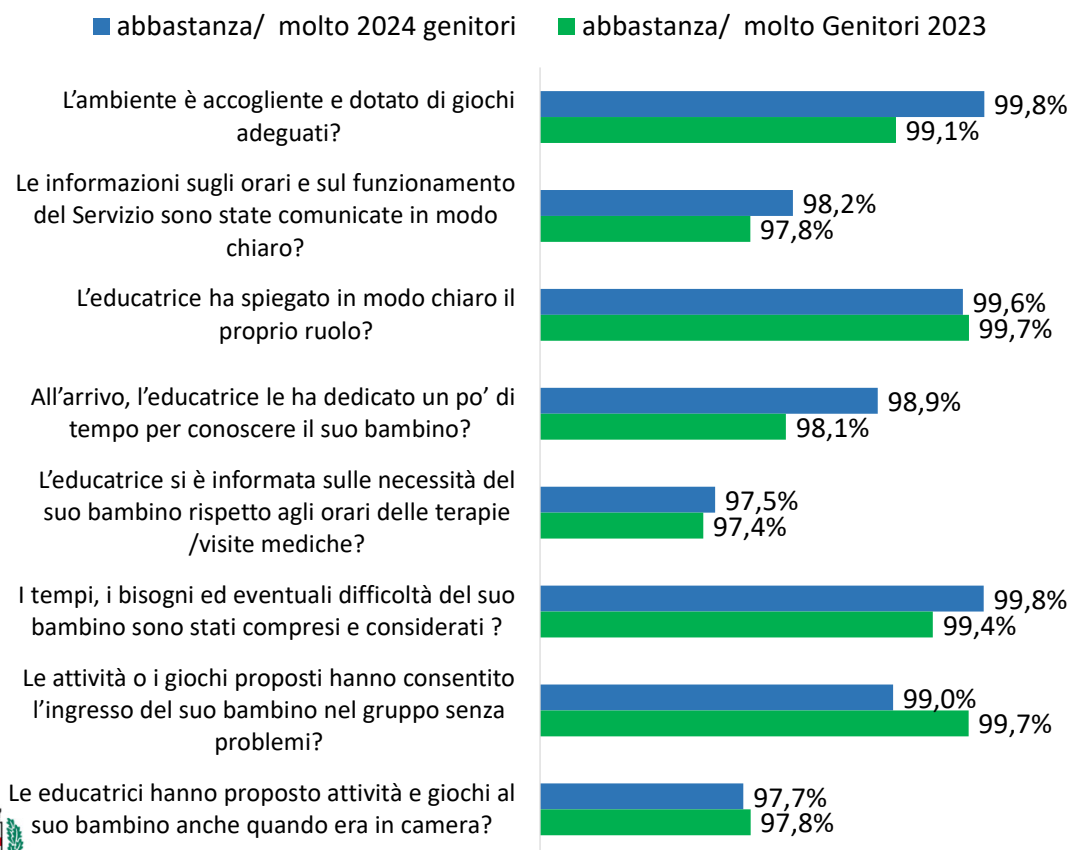


Somma delle valutazioni positive «Abbastanza» e «Molto»

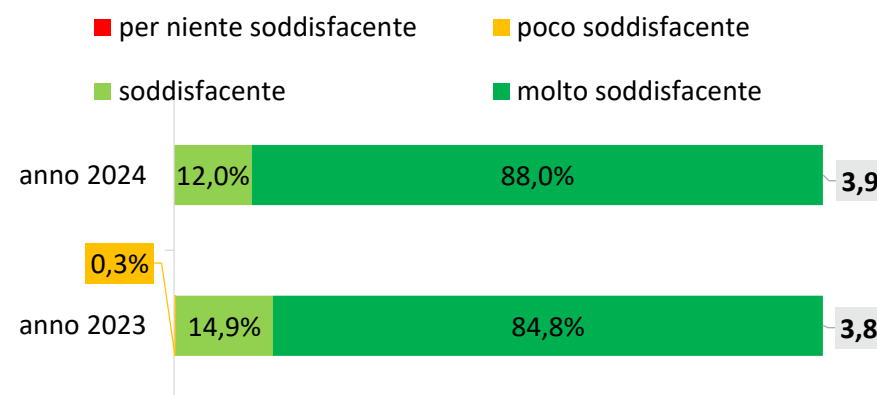
Confronto campione complessivo genitori

➤ 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?

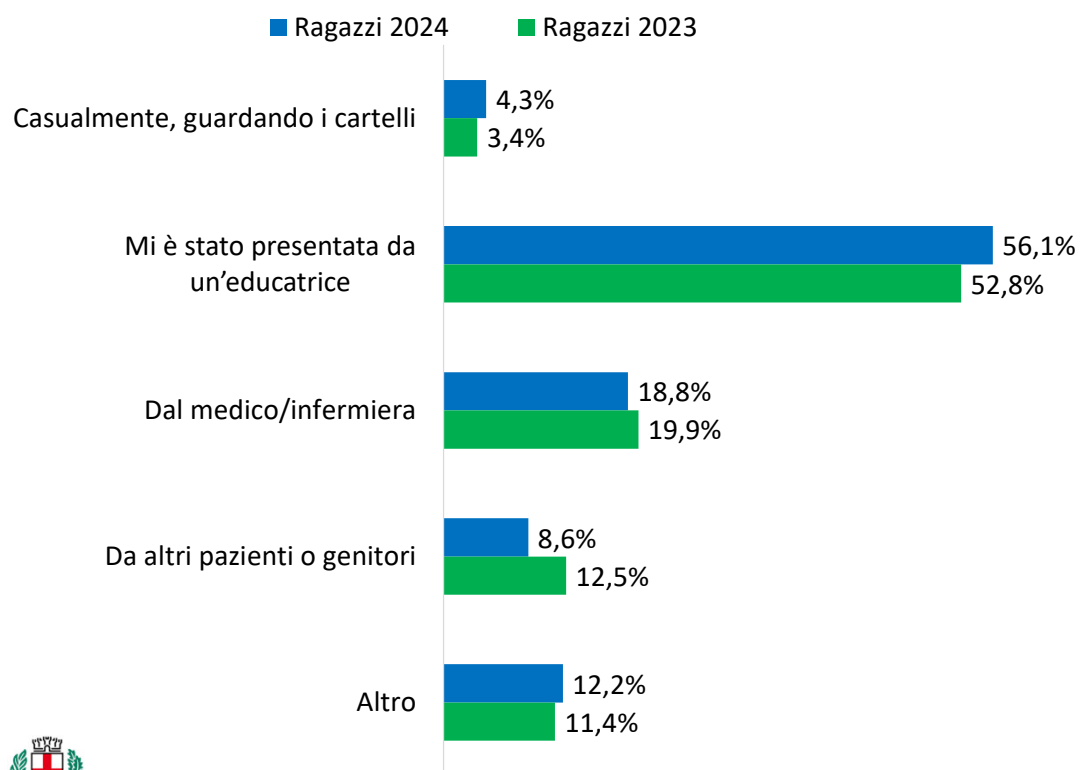


Confronto campione complessivo ragazzi e genitori

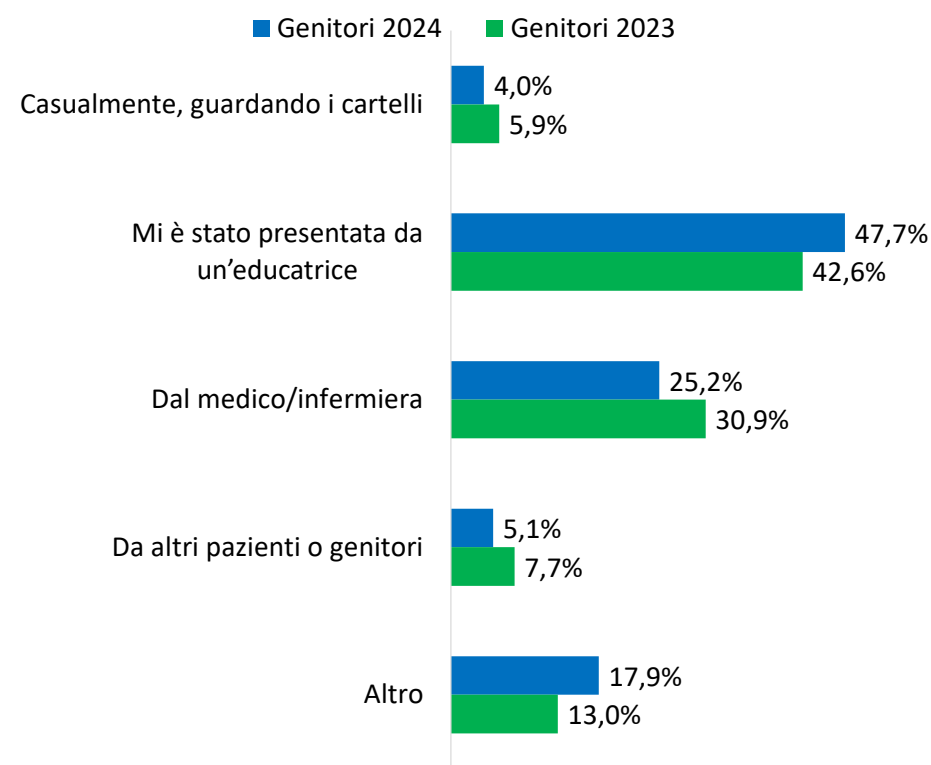
➤ Valutazione conoscenza del servizio

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

Confronto ragazzi



Confronto genitori



I risultati

*Sezione ospedaliera: Istituto dei
Tumori*

Istituto dei Tumori – Bambini



127

Questionari Compilati

Genere:



48,8%
Bambino



51,2%
Bambina

Età:

55,3%

44,7%

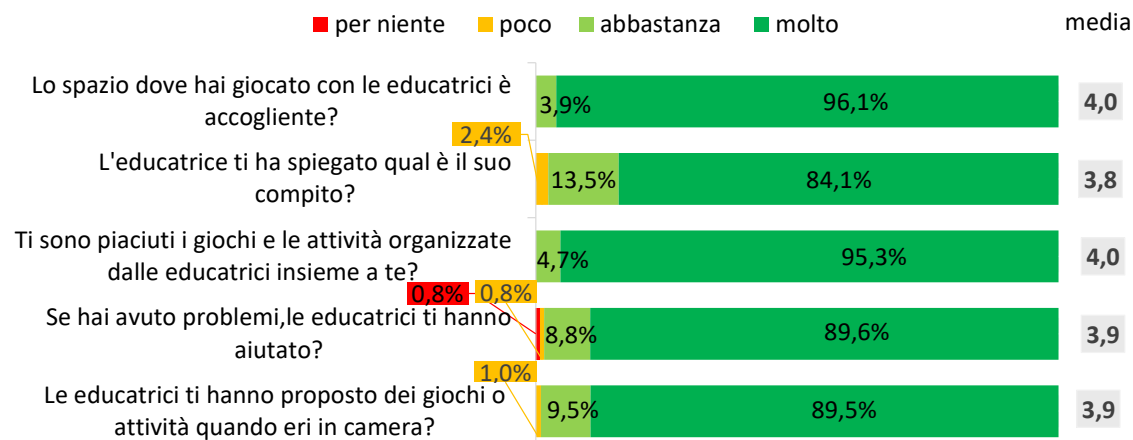
fino a 5 anni

da 6 a 10 anni



Valutazione del servizio offerto

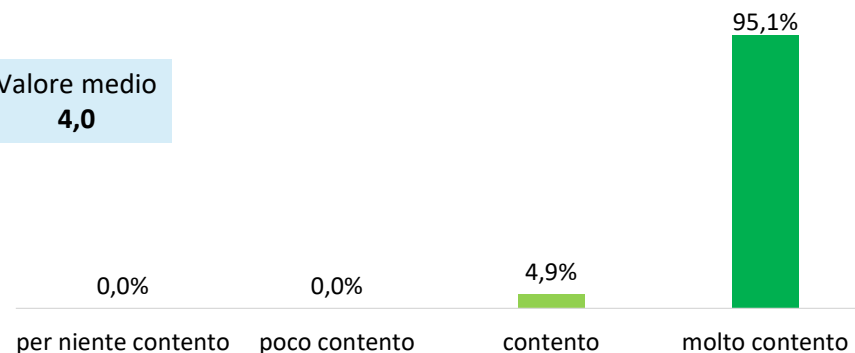
Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato da noi



Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?

Valore medio
4,0



Istituto dei Tumori – Ragazzi (1/2)



55

Questionari Compilati

Genere:



44,4%
Maschio



55,6%
Femmina

Età:

45,3%



11-13 anni

39,6%



14-18 anni

15,1%



Oltre 18 anni

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



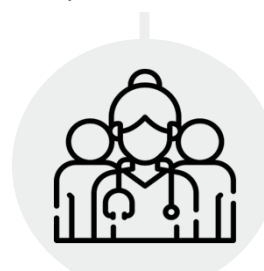
➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Presentato da
un'educatrice



49,1%

Presentato dal medico
/infermiera



30,9%

Altro



18,2%

Presentato da
altri pazienti o
genitori



1,8%

Casualmente,
guardando i
cartelli

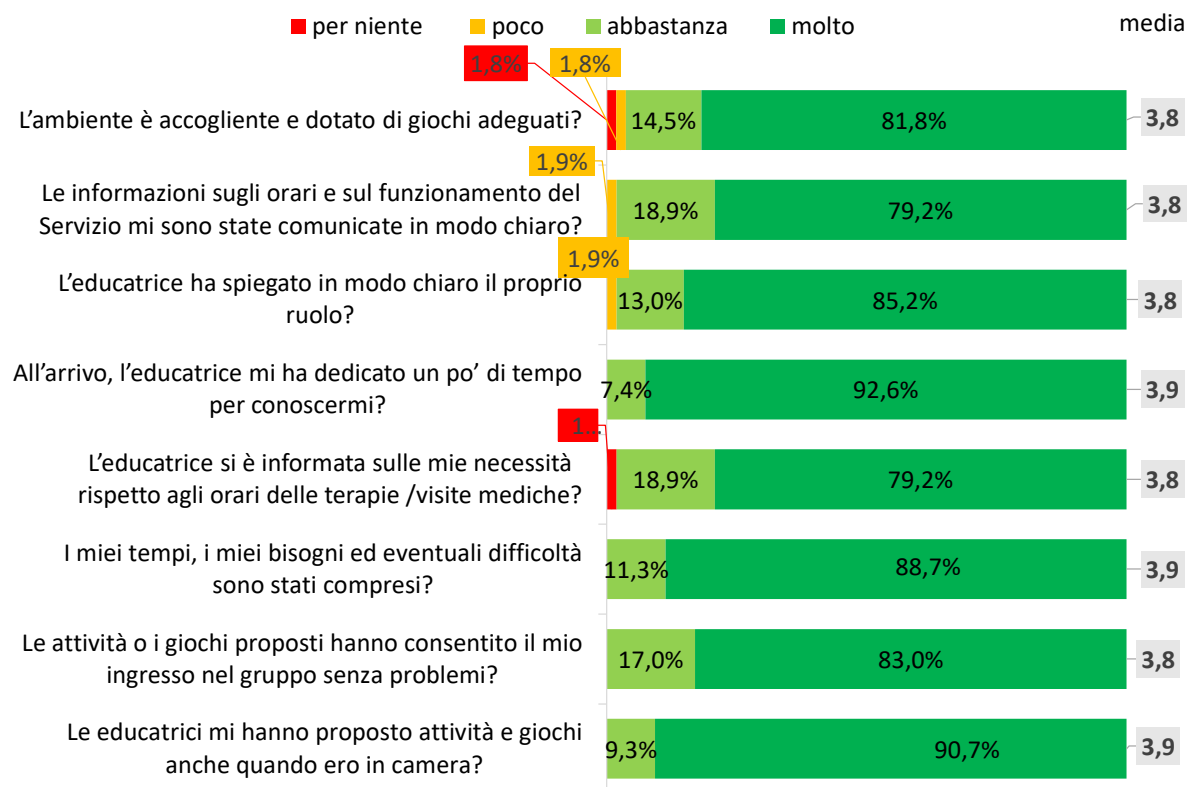


0%

Istituto dei Tumori – Ragazzi (2/2)

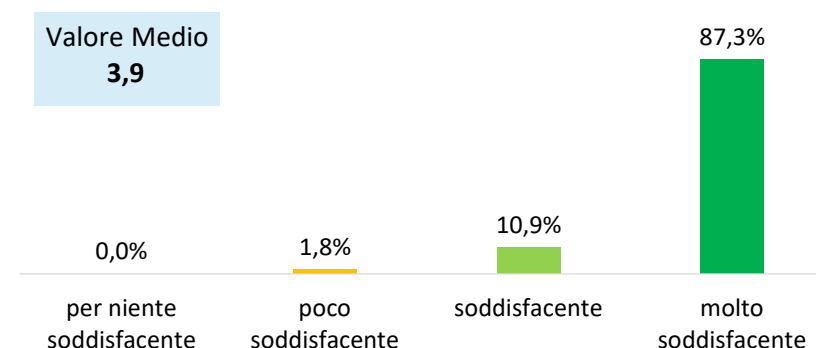
➤ Valutazione del servizio offerto

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)



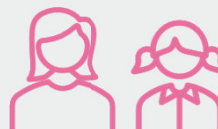
183

Questionari Compilati

Genere del paziente:

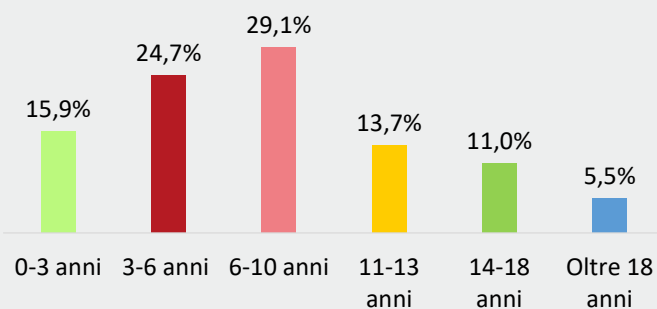


46,4%
Maschio



53,6%
Femmina

Età del paziente:



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



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

Presentato da
un'educatrice



40,7%

Presentato
dal medico
/infermiera



33,5%

Altro



20,9%

Presentato da
altri pazienti o
genitori



3,8%

Casualmente,
guardando i
cartelli

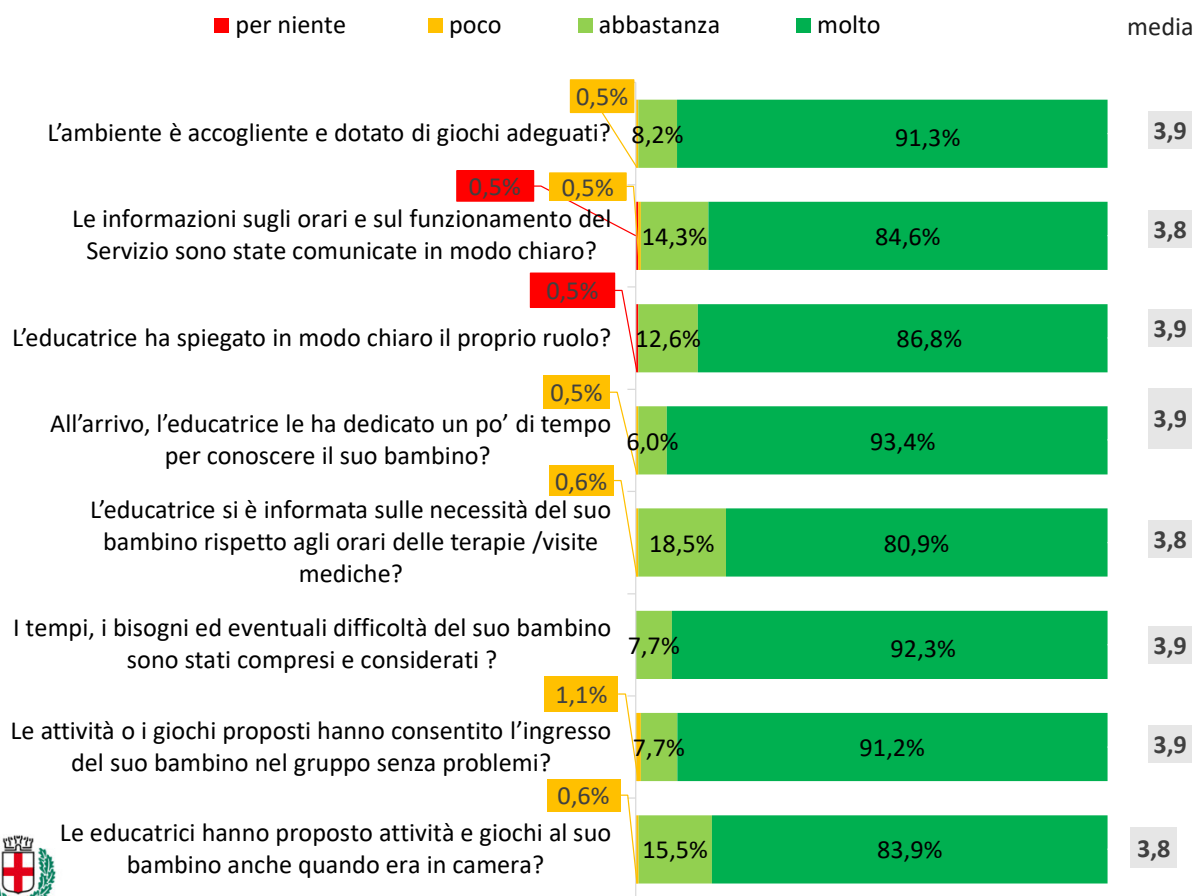


1,1%

Istituto dei Tumori – Genitori (2/2)

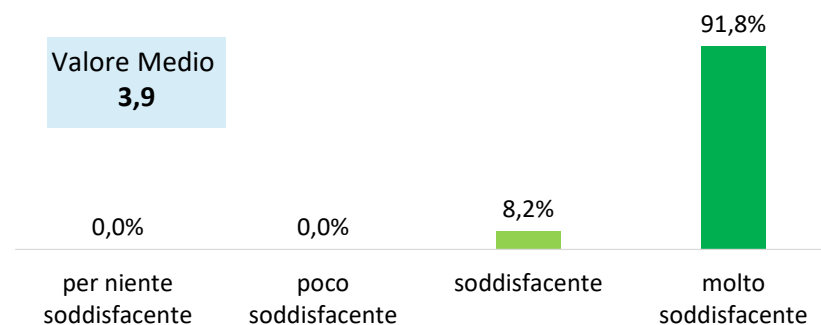
➤ Valutazione del servizio offerto

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

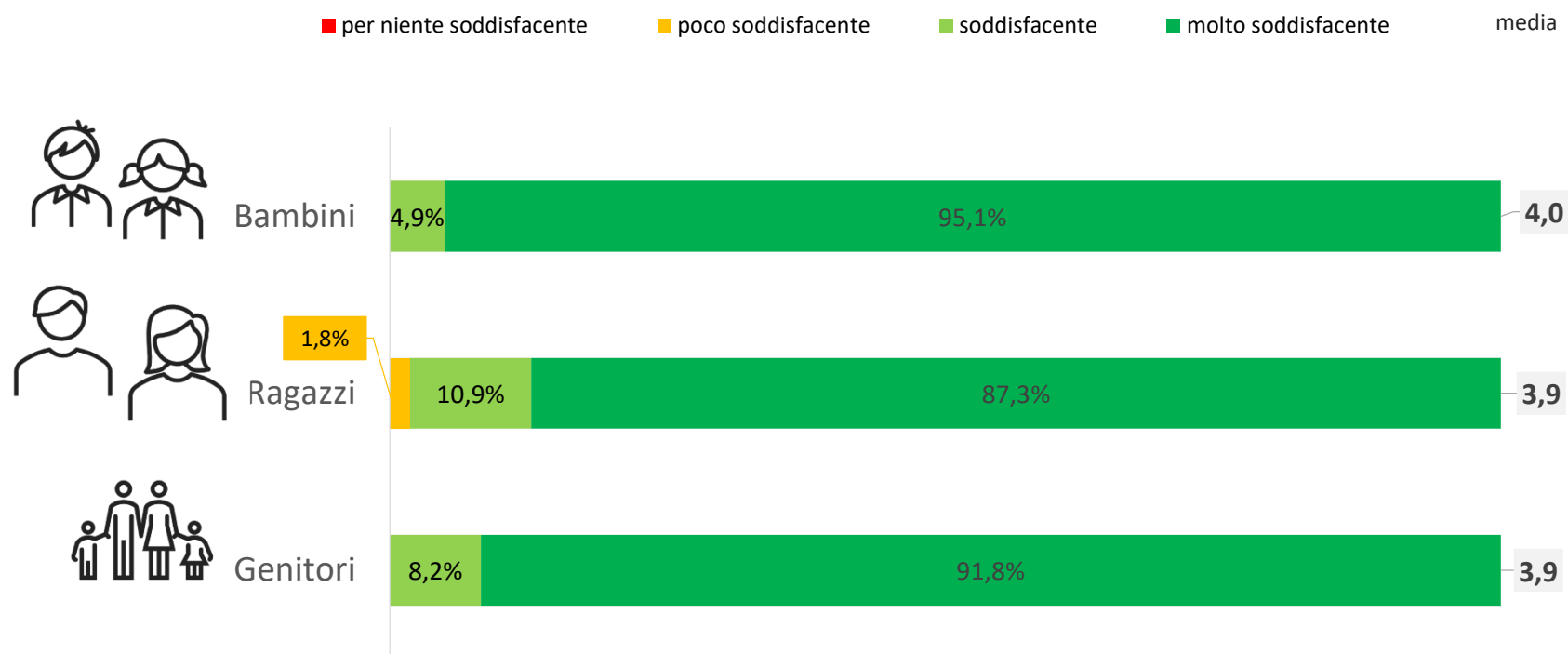


➤ Valutazione complessiva

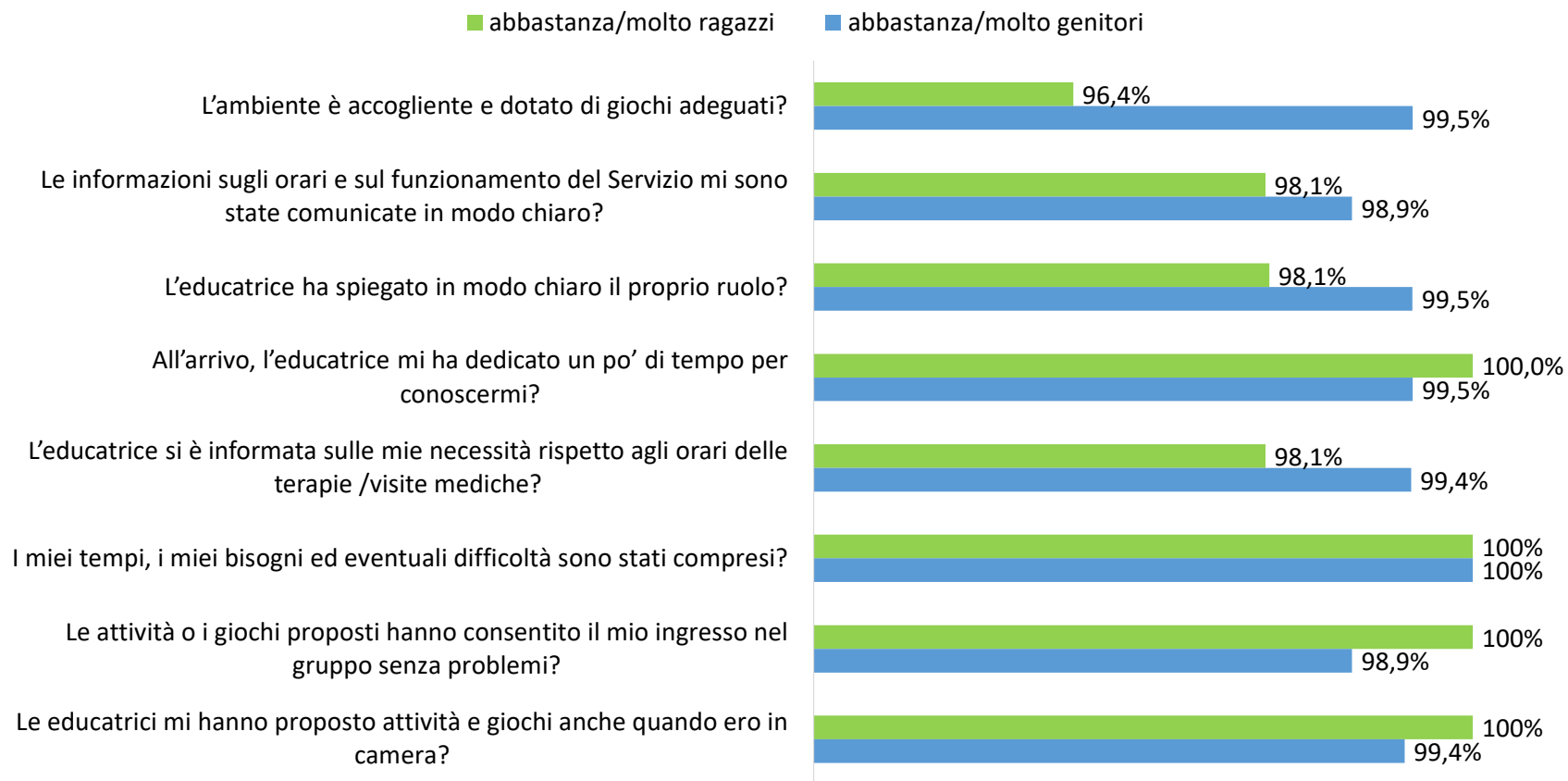
Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



Istituto dei Tumori - Confronto valutazione complessiva



Istituto dei Tumori - Confronto ragazzi e genitori



I risultati

Sezione ospedaliera San Raffaele

Ospedale San Raffaele - Bambini



159

Questionari Compilati

Genere:

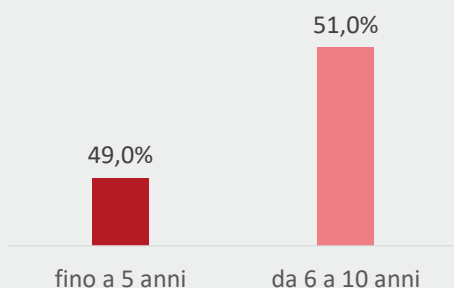


47,2%
Bambino



52,8%
Bambina

Età:

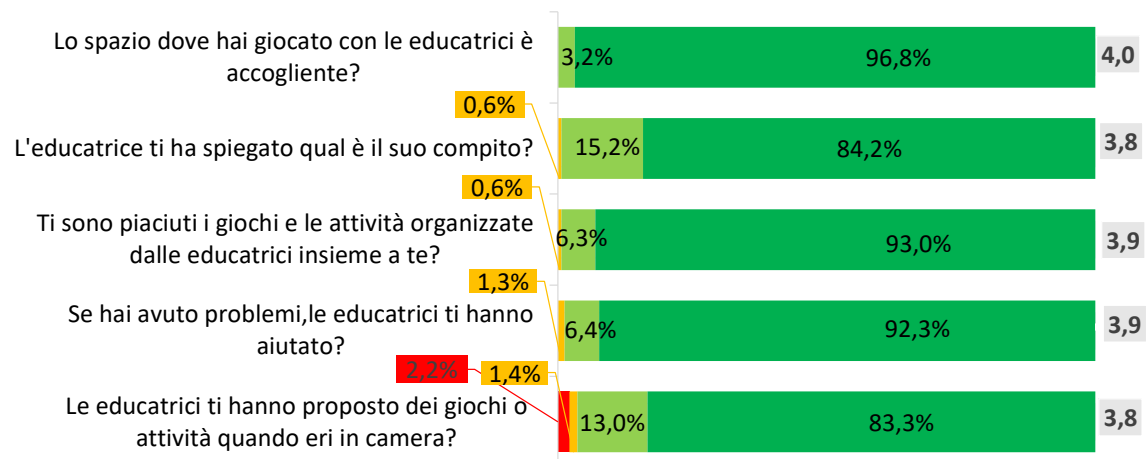


Valutazione del servizio offerto

Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato con noi

■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto

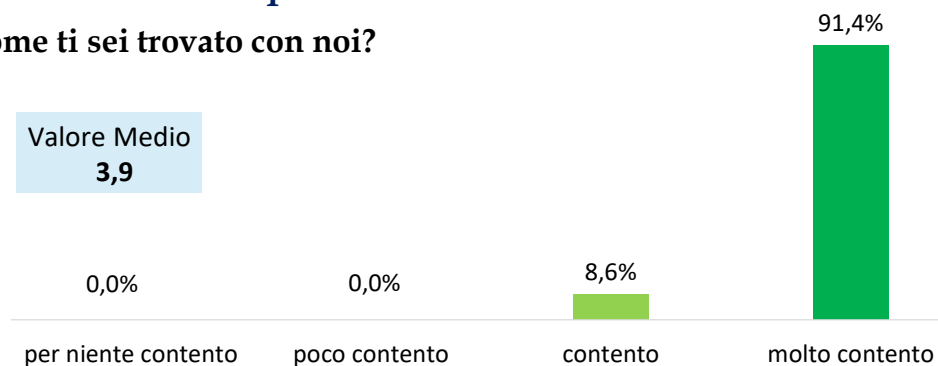
media



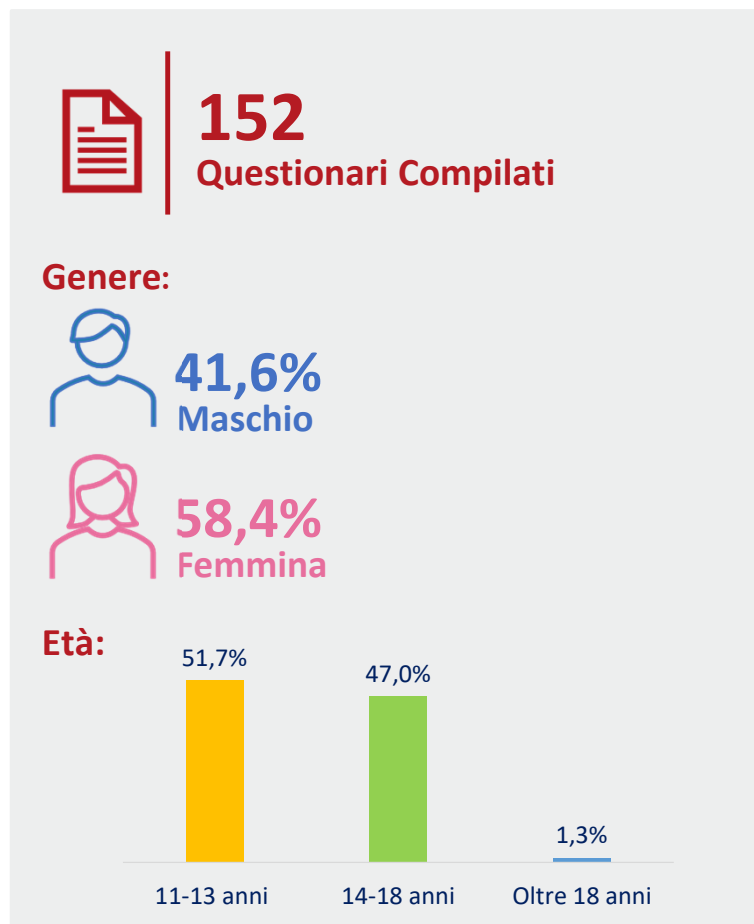
Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?

Valore Medio
3,9



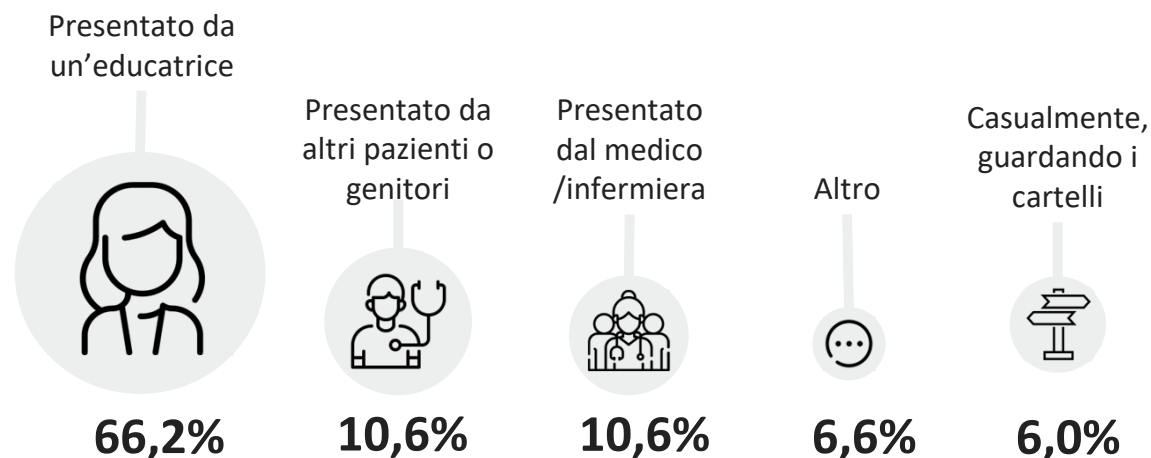
Ospedale San Raffaele – Ragazzi (1/2)



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



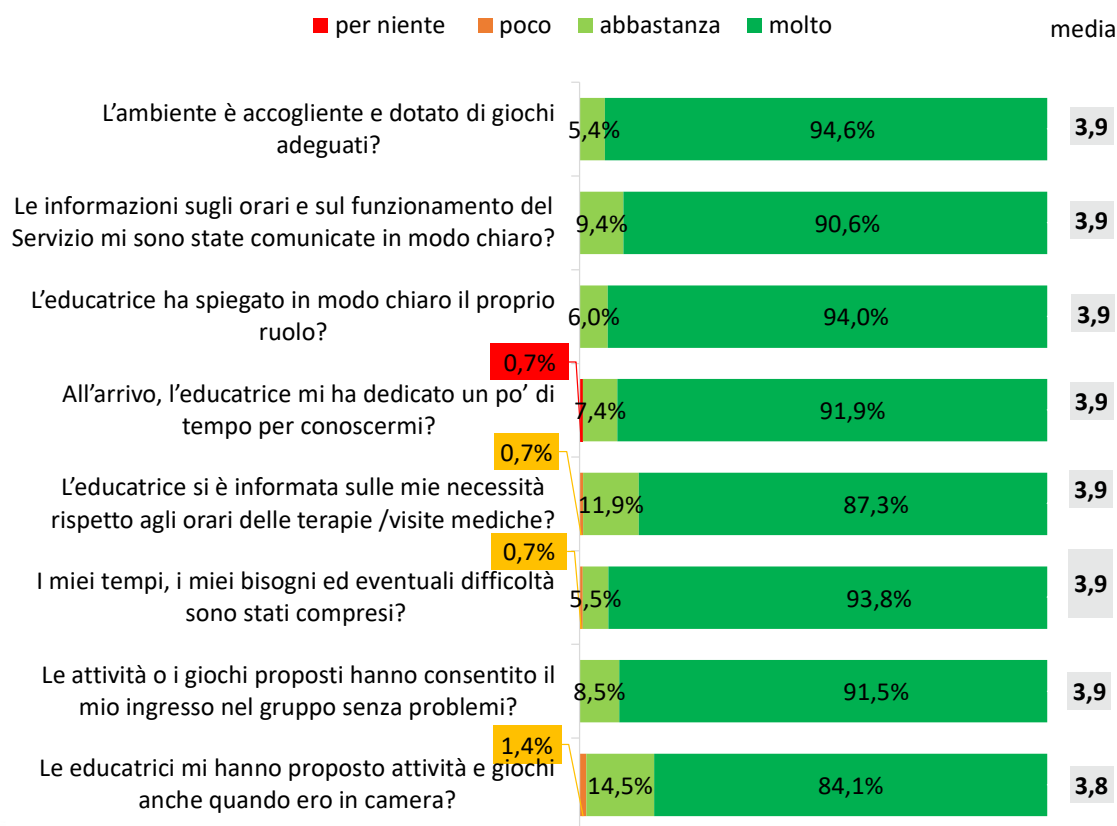
➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?



Ospedale San Raffaele – Ragazzi (2/2)

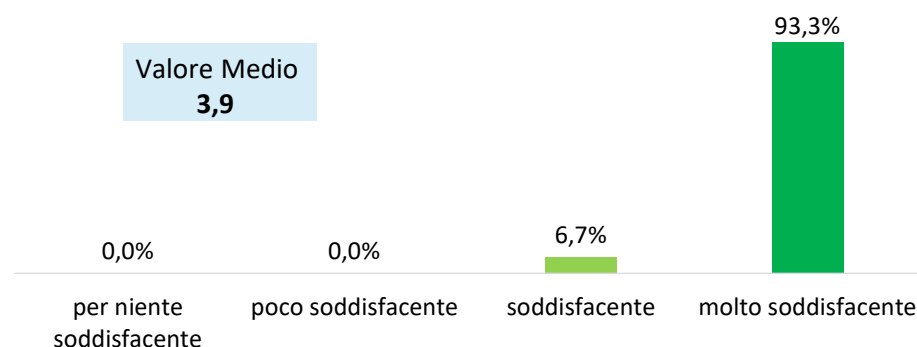
➤ Valutazione del servizio offerto

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)



211

Questionari Compilati

Genere del paziente:

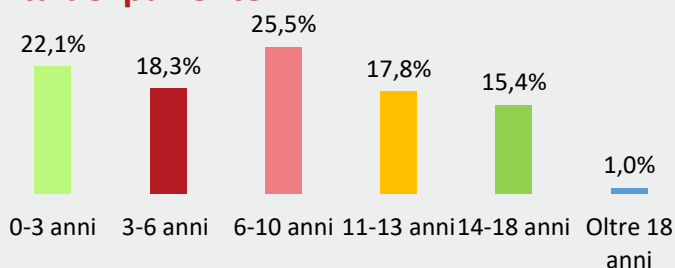


45,9%
Maschio



54,1%
Femmina

Età del paziente:



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



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

Presentato da un'educatrice



65,0%

Presentato dal medico /infermiera



15,3%

Altro



8,9%

Presentato da altri pazienti o genitori



5,9%

Casualmente, guardando i cartelli



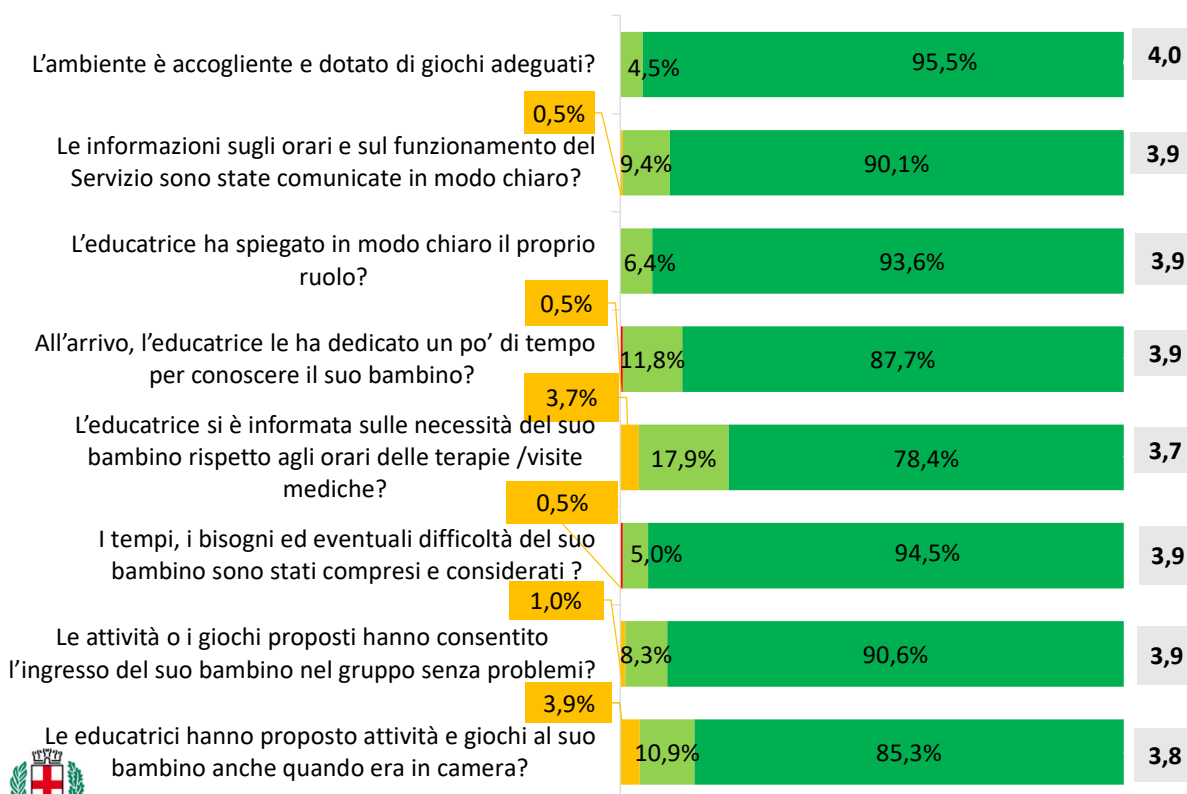
4,9%

Ospedale San Raffaele – Genitori (2/2)

➤ Valutazione del servizio offerto

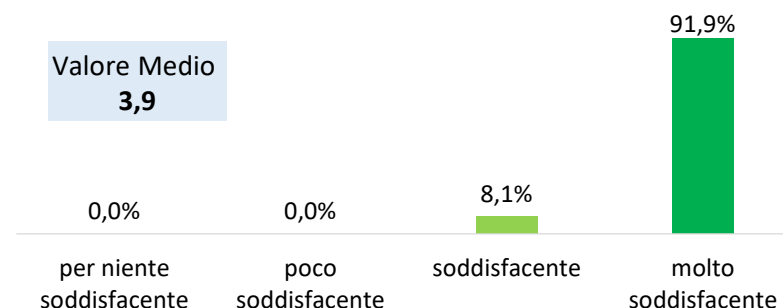
Cosa ne pensa dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto media

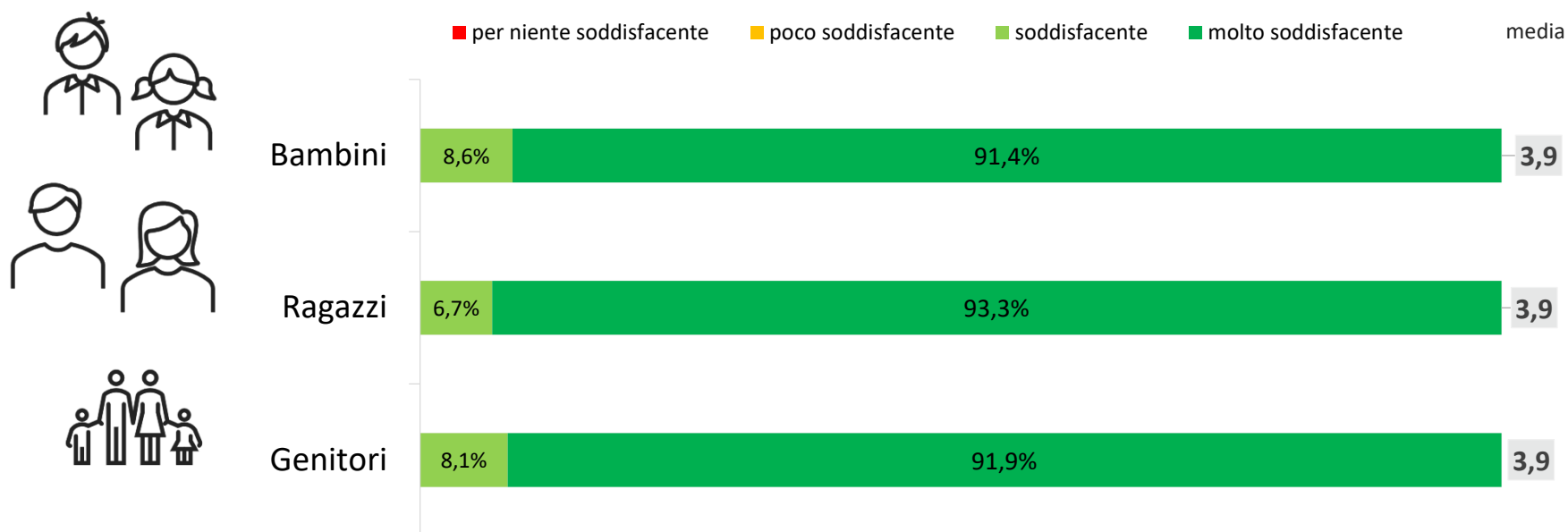


➤ Valutazione complessiva

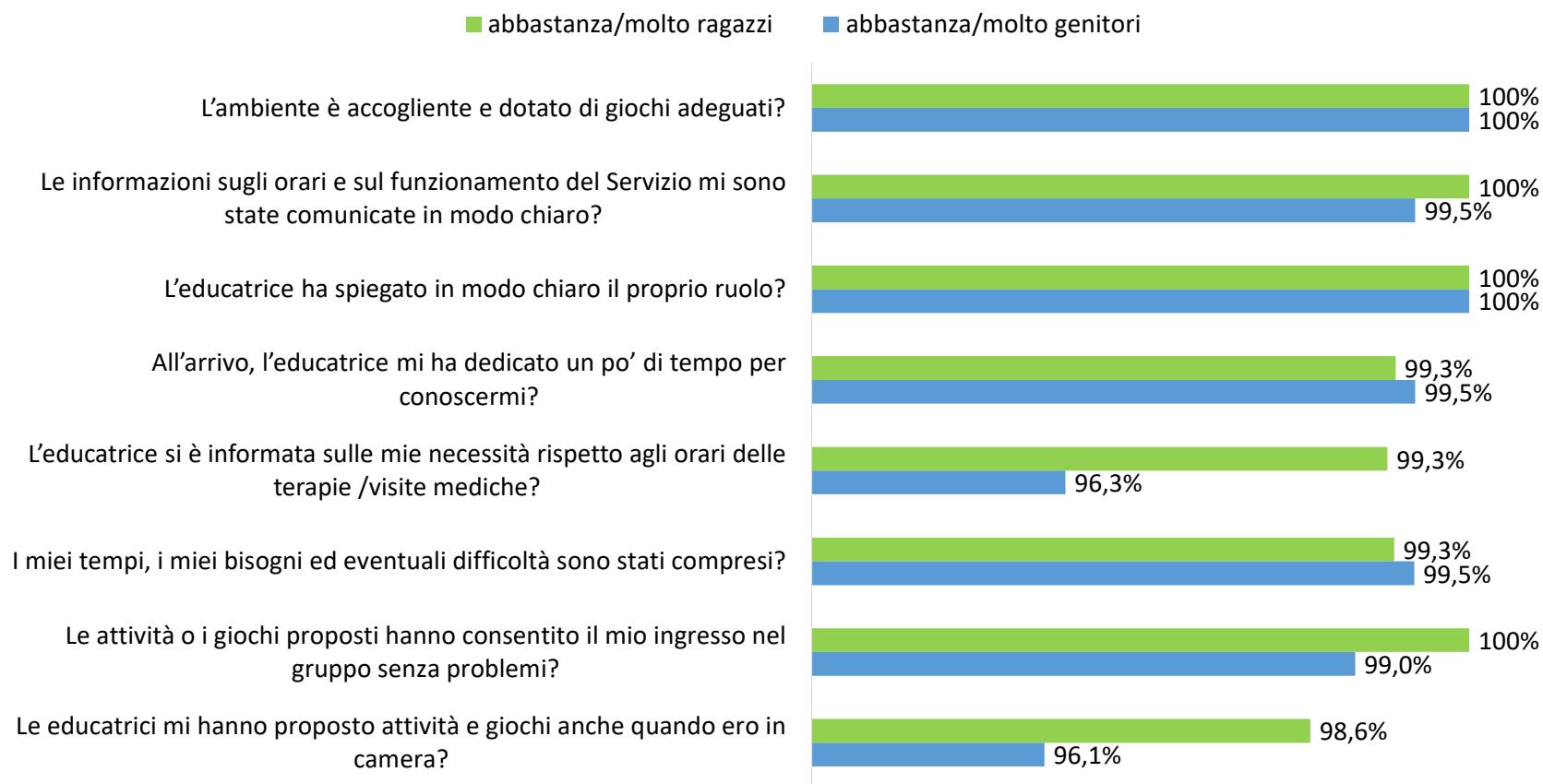
Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



Ospedale San Raffaele - Confronto valutazione complessiva



Ospedale San Raffaele - Confronto ragazzi e genitori



I risultati

Sezione ospedaliera San Paolo

Ospedale San Paolo – Bambini



56

Questionari Compilati

Genere:



45,9%
Bambino



54,1%
Bambina

Età:

27,5%

fino a 5 anni

72,5%

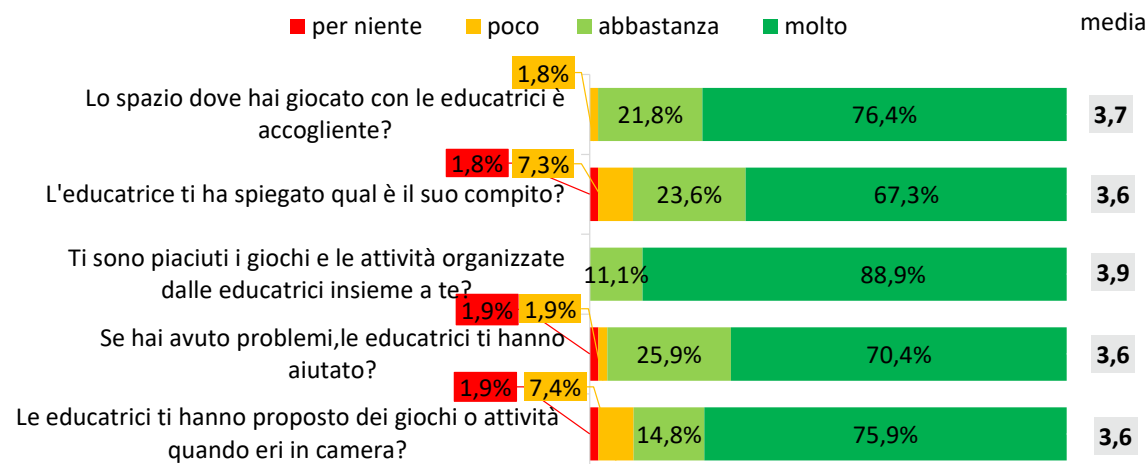
da 6 a 10 anni



Comune di
Milano

Valutazione del servizio offerto

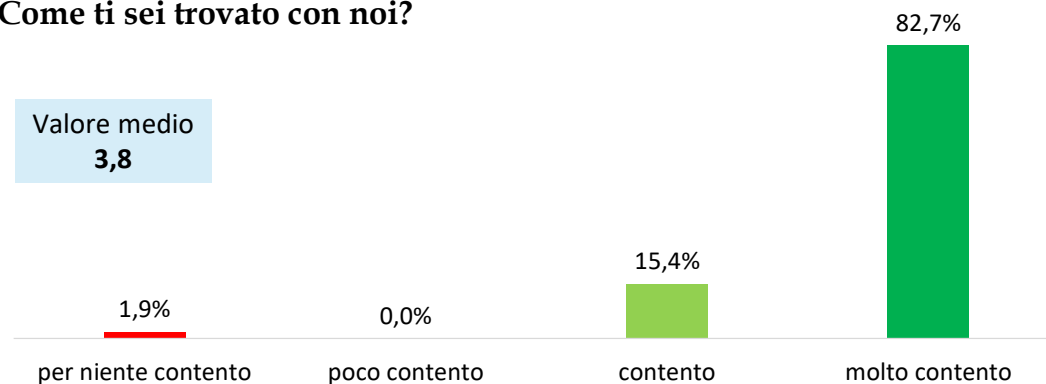
Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato da noi



Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?

Valore medio
3,8



Ospedale San Paolo – Ragazzi (1/2)



54

Questionari Compilati

Genere:



22,6%
Maschio



77,4%
Femmina

Età:

48,1%



11-13 anni

44,2%



14-18 anni

7,7%



Oltre 18 anni

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



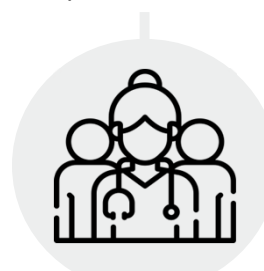
➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

Presentato da
un'educatrice



32,7%

Presentato dal medico
/infermiera



30,6%

Altro



22,4%

Presentato da
altri pazienti o
genitori



10,2%

Casualmente,
guardando i
cartelli

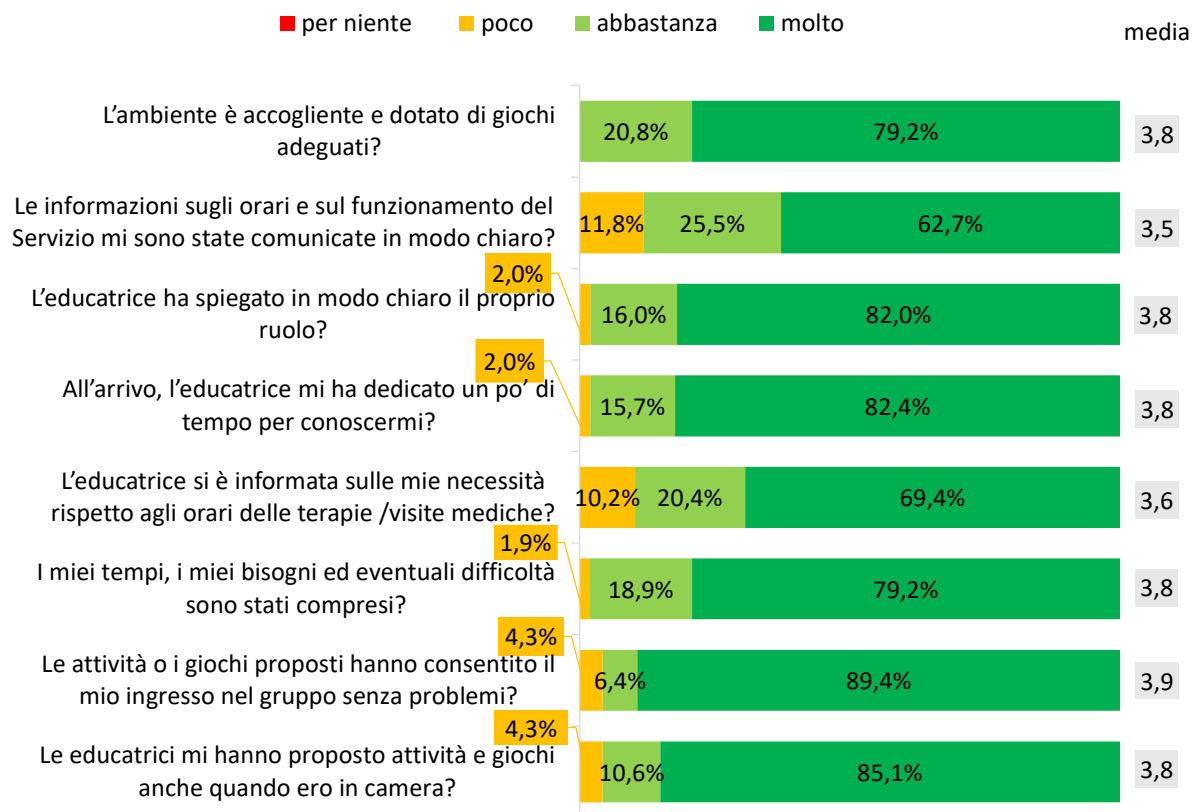


4,1%

Ospedale San Paolo– Ragazzi (2/2)

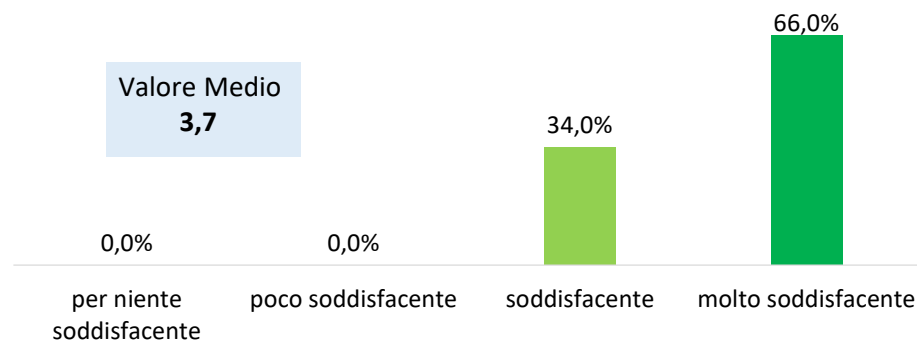
➤ Valutazione del servizio offerto

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)



165

Questionari Compilati

Genere del paziente:

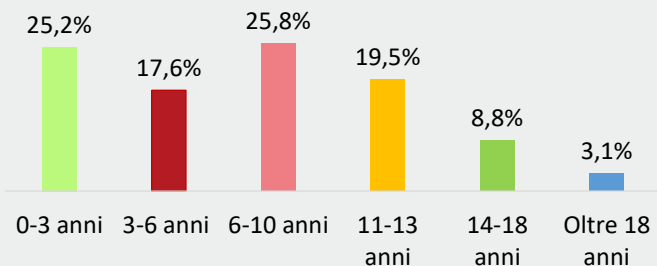


50,6%
Maschio



49,4%
Femmina

Età del paziente:



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



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

Presentato da un'educatrice



34,0%

Presentato dal medico /infermiera



28,4%

Altro



25,9%

Casualmente, guardando i cartelli



6,2%

Presentato da altri pazienti o genitori



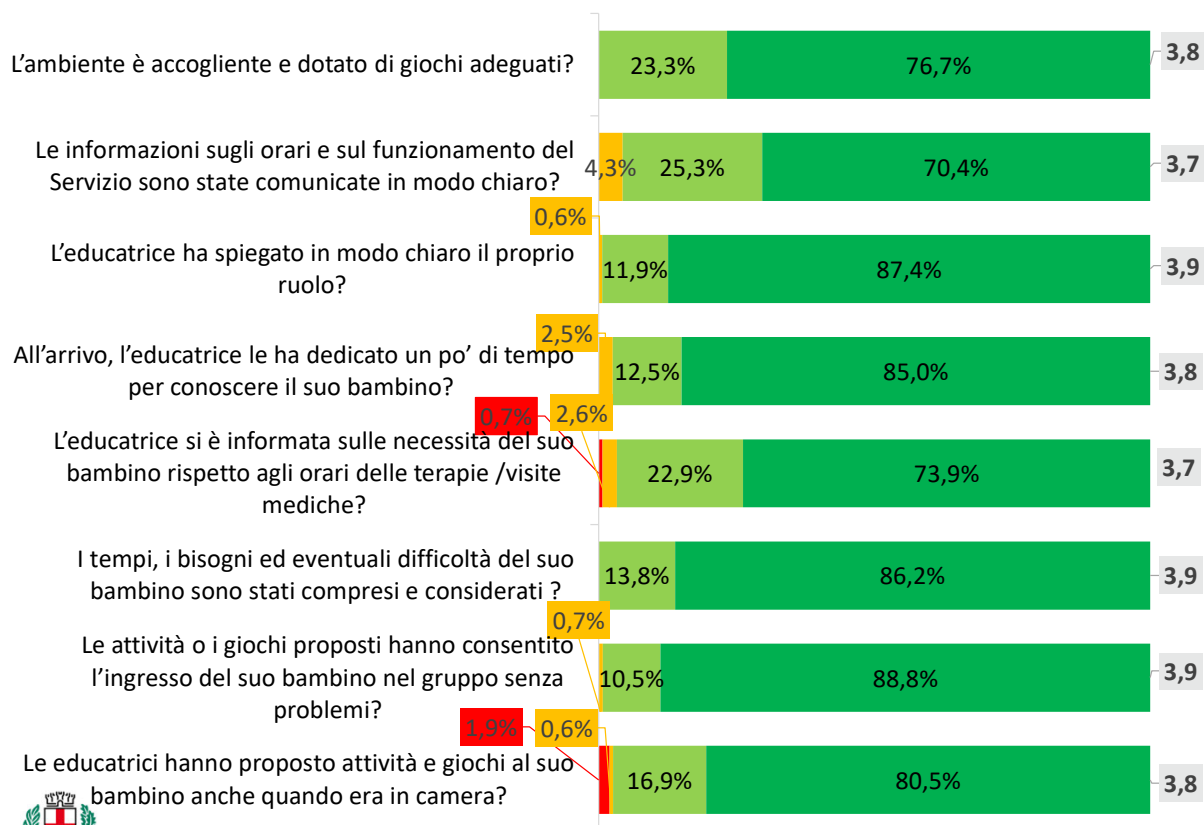
5,6%

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?

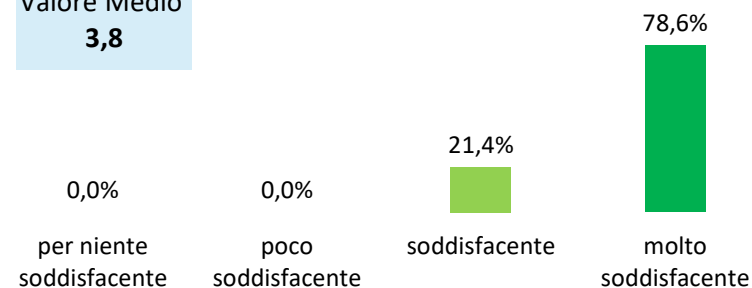
■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto media



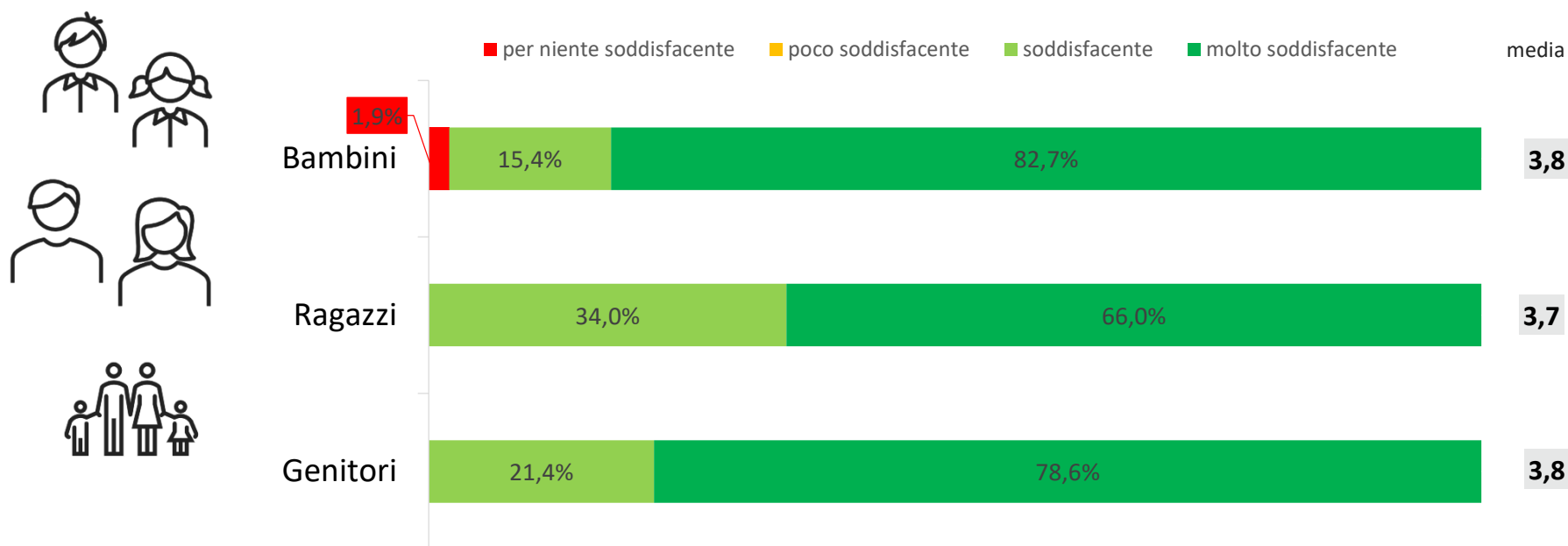
➤ Valutazione complessiva

Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?

Valore Medio
3,8



Ospedale San Paolo - Confronto valutazione complessiva



Ospedale San Paolo - Confronto ragazzi e genitori

