



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 2023*

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 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 di qualità deve corrispondere ad un **livello di gradimento del servizio di almeno 7 genitori su 10**.

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.

L'indagine è stata avviata a gennaio 2020, poco prima della pandemia e per tale motivo è stata interrotta; la nuova rilevazione è ripresa nel mese di **febbraio 2023** con la riapertura stabile delle attività in tutte le tre sezioni educative. Gli Ospedali in cui è presente il servizio didattico sono **l'Istituto dei Tumori, il San Raffaele e il San Paolo**.

**Il questionario è stato consegnato a tutti i bambini, ragazzi e genitori che hanno frequentato le sezioni, e con almeno tre giorni di degenza in ospedale**, direttamente dalle educatrici; per consentire una maggiore riservatezza nella risposta, è stata messa a disposizione una scatola per la raccolta dei questionari compilati.

La valutazione del servizio nel suo complesso si è basata sull'analisi dei questionari compilati dagli utenti delle tre sezioni. La stessa analisi è stata effettuata anche sulle risposte rilevate presso ciascuna sezione; si segnala tuttavia che la numerosità dei questionari non è omogenea tra i tre contesti e che tali scostamenti derivano da situazioni specifiche come ad esempio alla maggiore presenza di minori stranieri, spesso non accompagnati dai genitori, o alla tipologia delle patologie trattate che implicano un ricovero lungo e un minor turnover di pazienti.

Nel complesso le risposte evidenziano che **adulti e minori si ritengono estremamente soddisfatti dal servizio offerto dalle Sezioni Didattiche in tutti e tre gli ospedali**.

**La conoscenza del servizio** avviene prevalentemente attraverso le educatrici che comunicano in modo chiaro il funzionamento e il proprio ruolo. In questo quadro generale, le risposte degli utenti della sezione dell'Istituto dei Tumori indicano che la promozione della Sezione avviene in prevalenza attraverso i medici e gli infermieri.

Le risposte di chi ha compilato il questionario restituiscono 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 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 **febbraio 2023** fino a **giugno 2023**
- 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 **761**:
  - **246** bambini;
  - **182** ragazzi;
  - **333** genitori.

# Il questionario dei bambini

## Valutazione del servizio

- 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?

## Dati Anagrafici

- Genere
- Età

## Valutazione Complessiva

- Come ti sei trovato con noi?

## Suggerimenti

- 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



**761**

**Totale Questionari Compilati**

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

ISTITUTO DEI TUMORI		
bambini	ragazzi	genitori
100	53	153

SAN PAOLO		
bambini	ragazzi	genitori
36	20	64

SAN RAFFAELE		
bambini	ragazzi	genitori
110	109	116

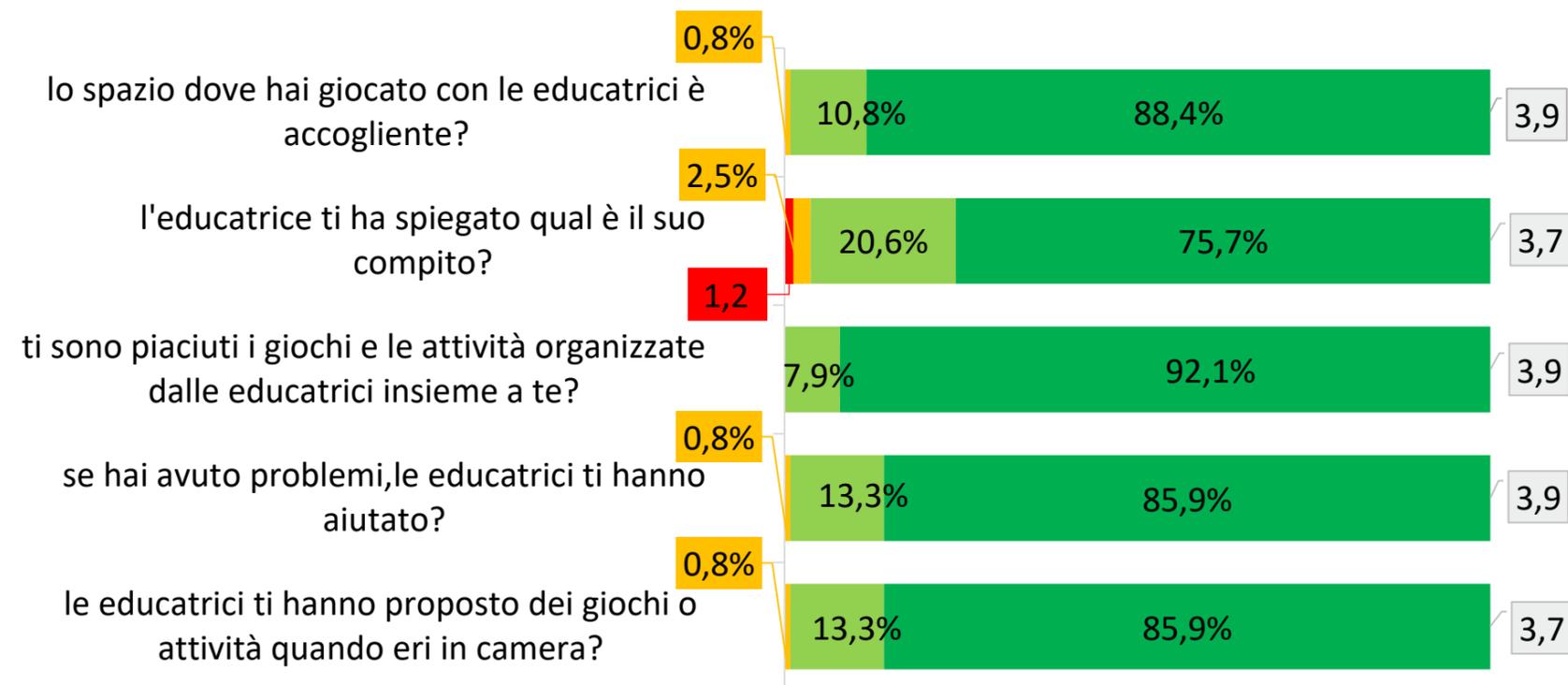
**I risultati del campione  
complessivo**

# Campione complessivo : Bambini

## ➤ Valutazione del servizio offerto

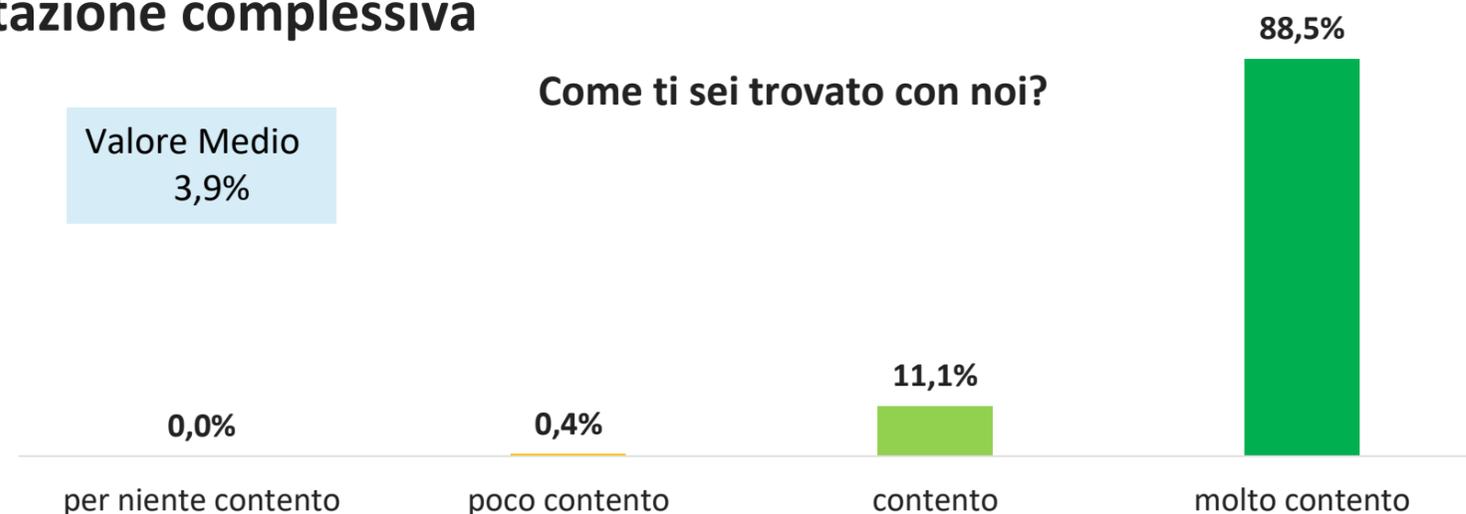
Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato con noi?

Media per niente poco abbastanza molto



## ➤ Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?



246

Questionari Compilati

Genere:

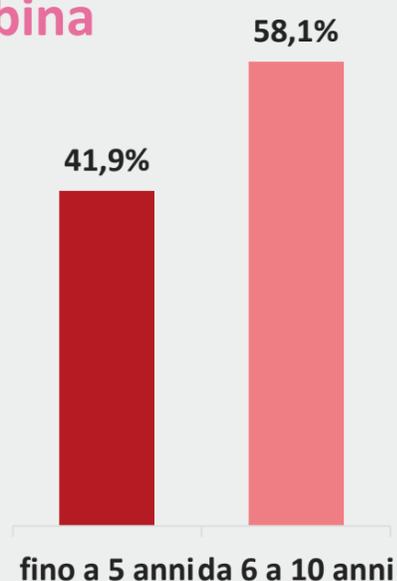


49,1%  
Bambino

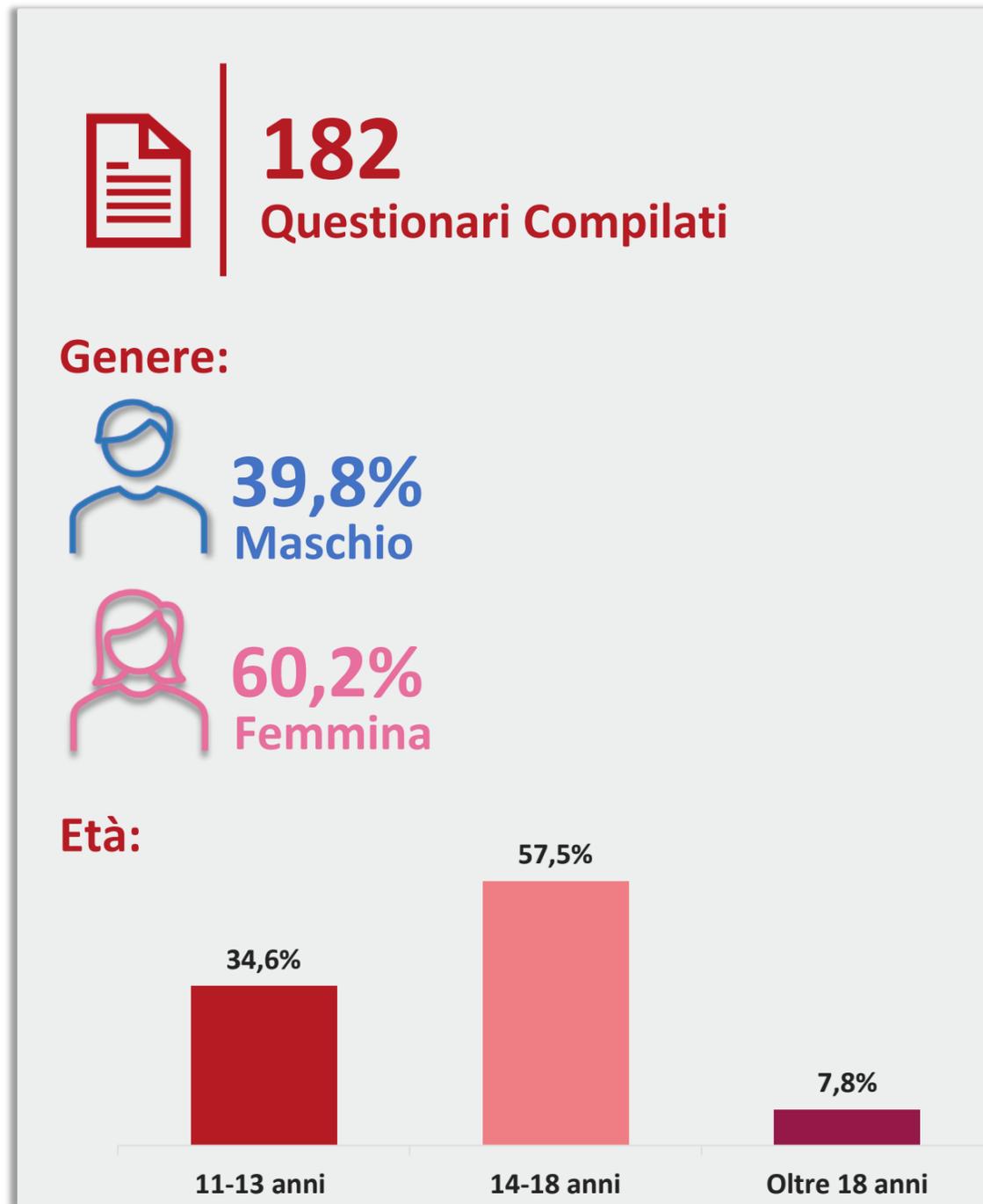


50,9%  
Bambina

Età:



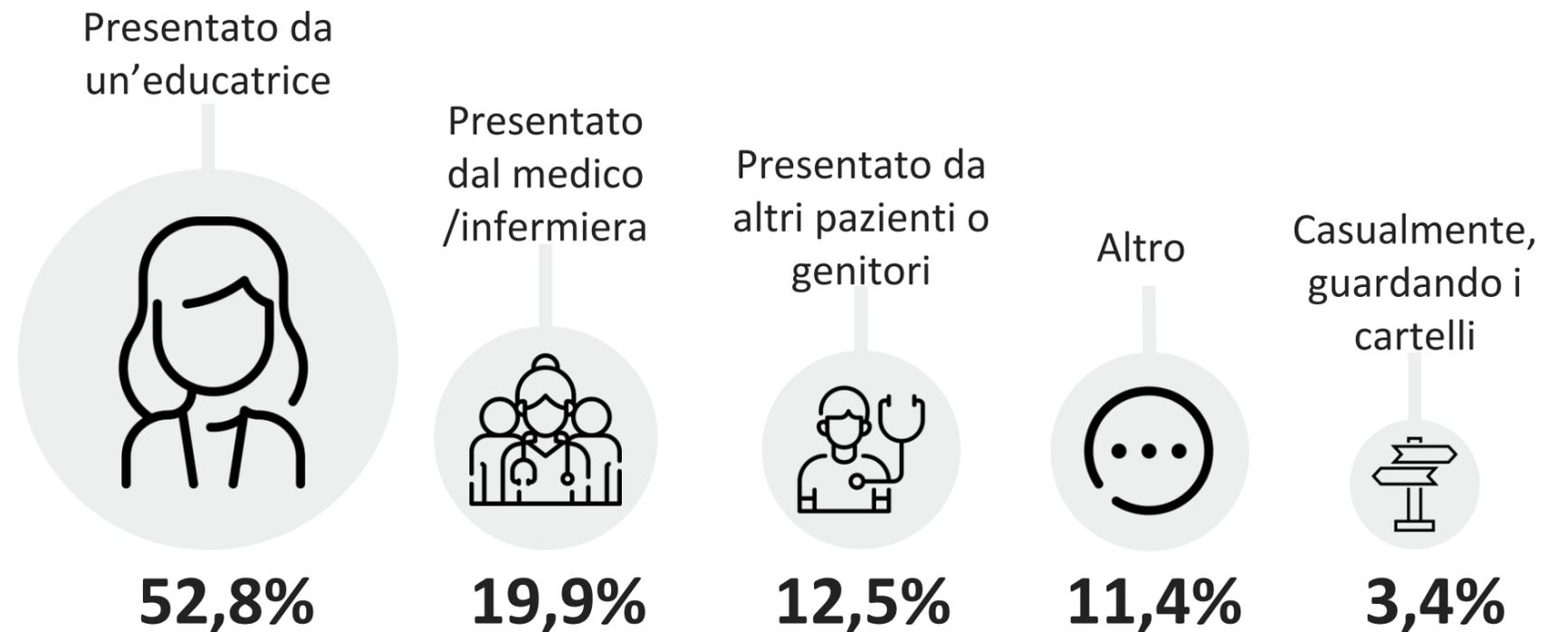
# Campione complessivo: Ragazzi (1/2)



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



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

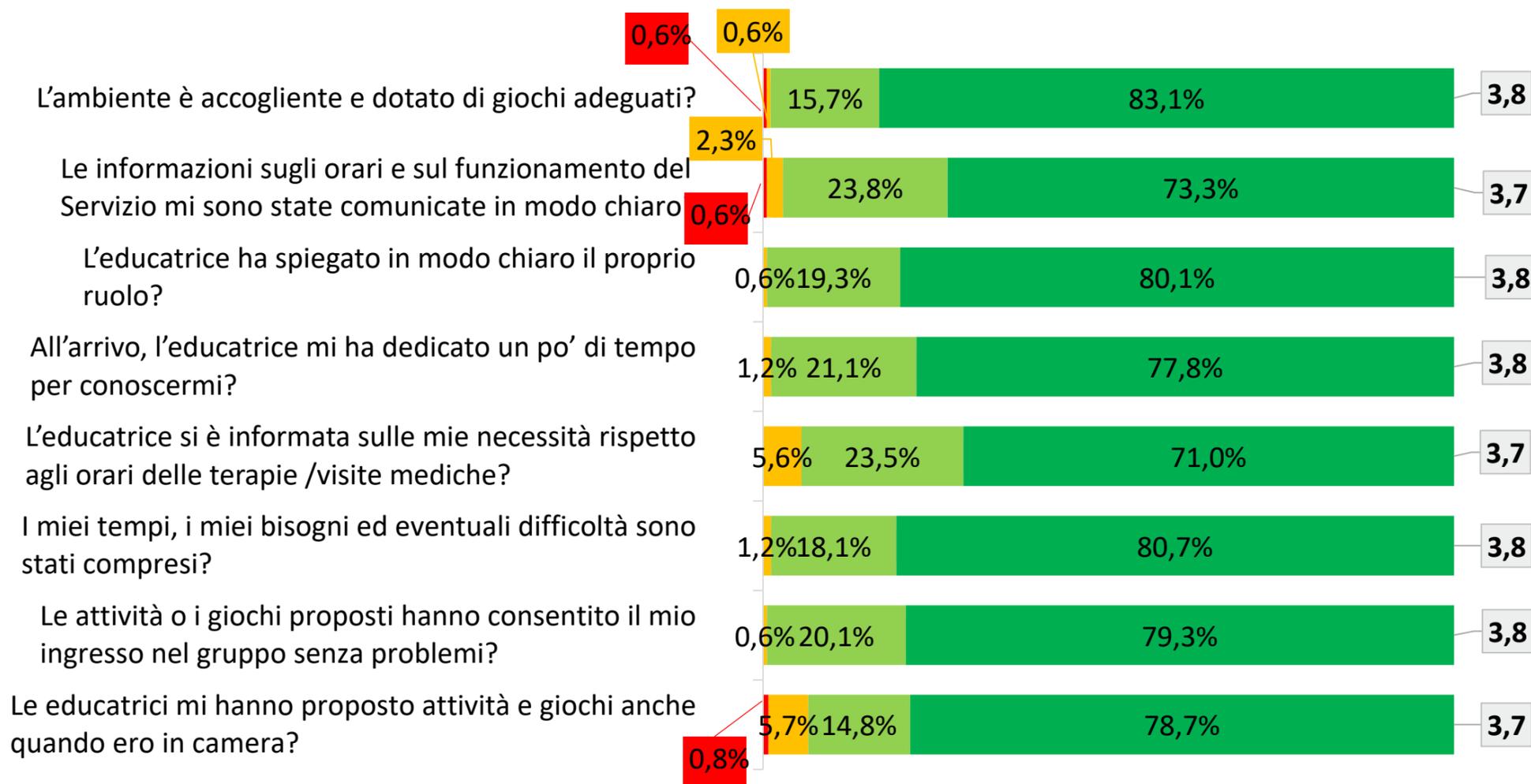


# Campione complessivo: Ragazzi (2/2)

## ➤ Valutazione del servizio offerto

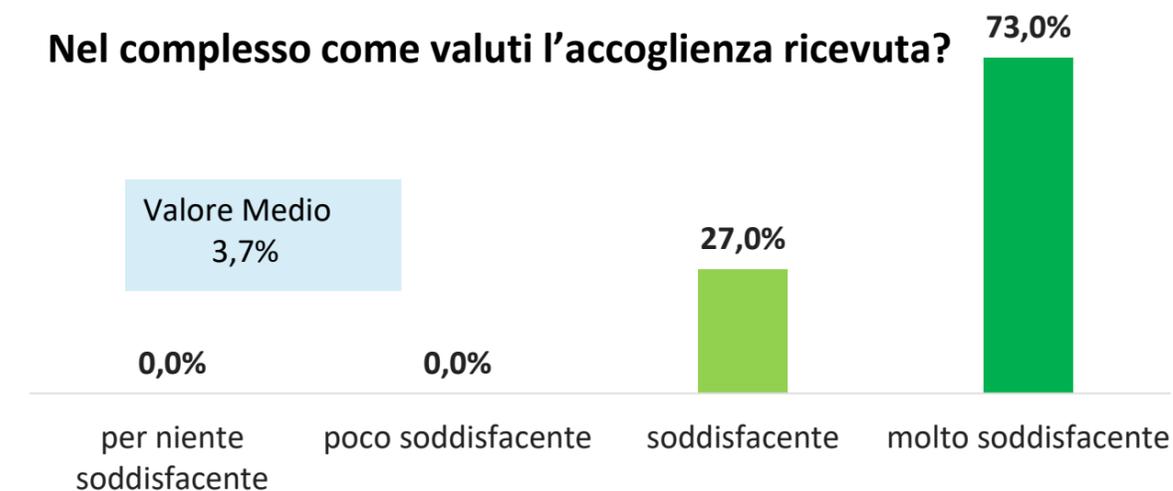
Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

Media per niente poco abbastanza molto

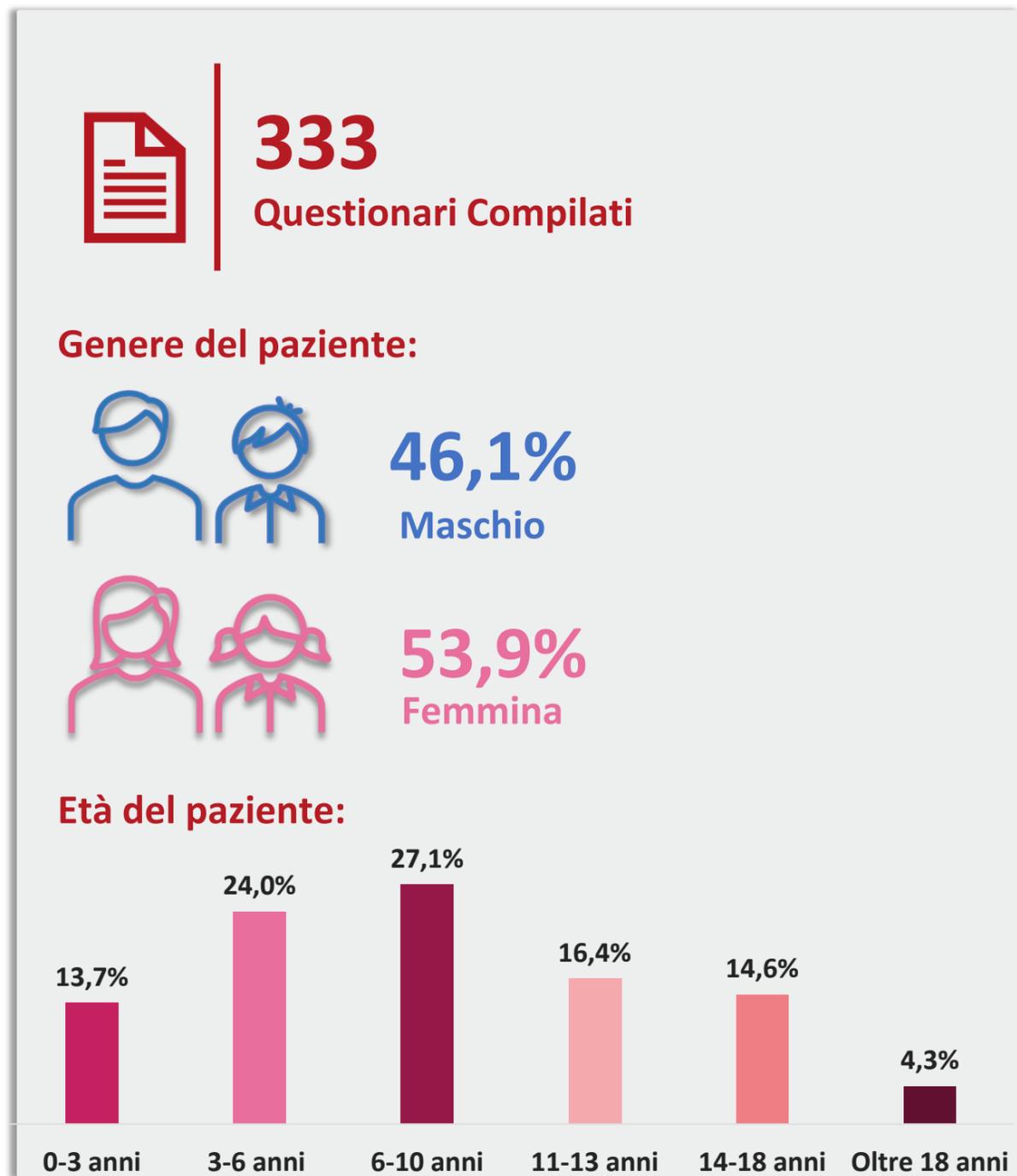


## ➤ Valutazione complessiva

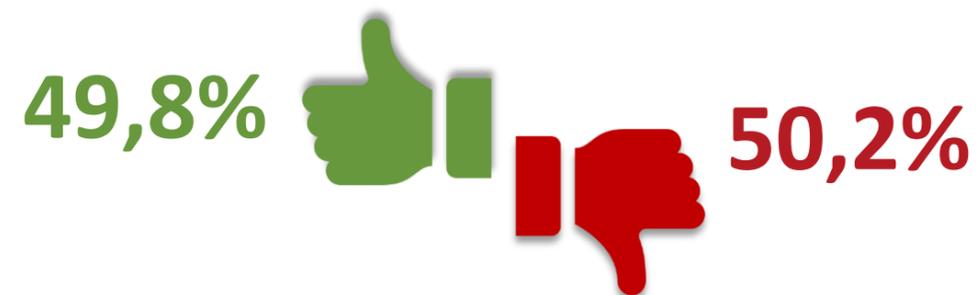
Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



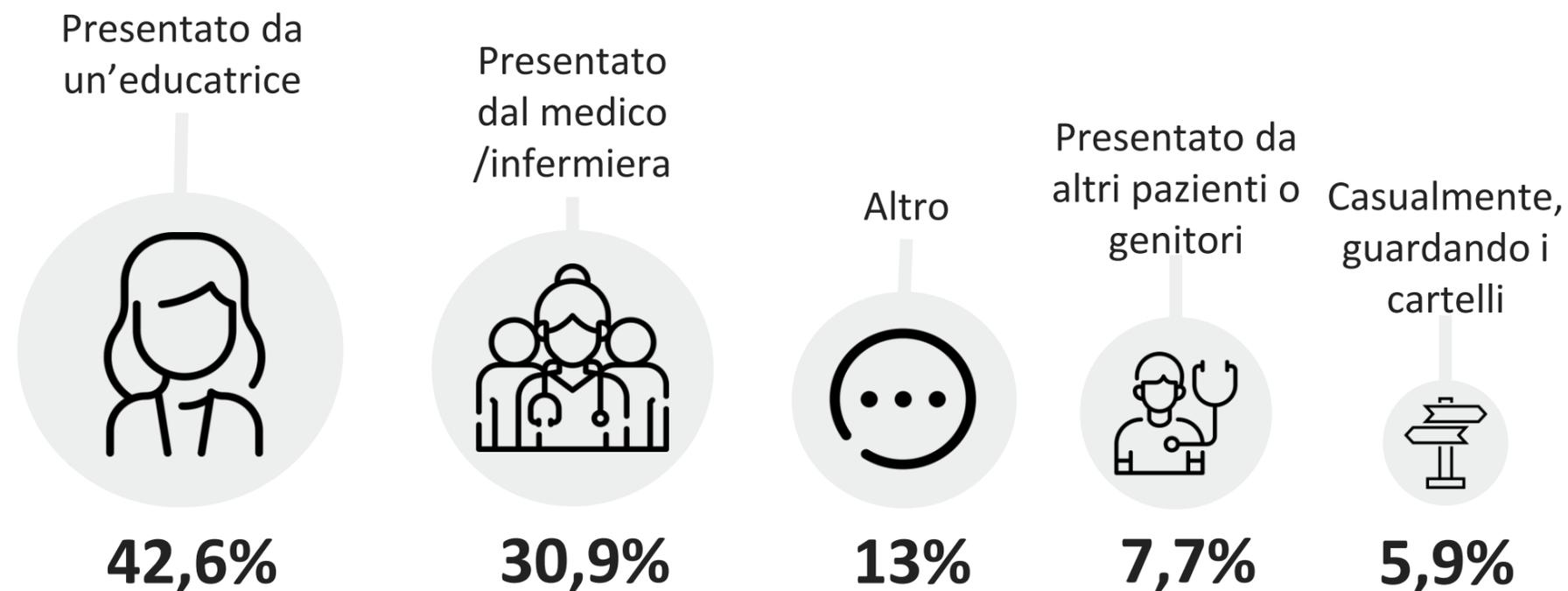
# Campione complessivo: Genitori (1/2)



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



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

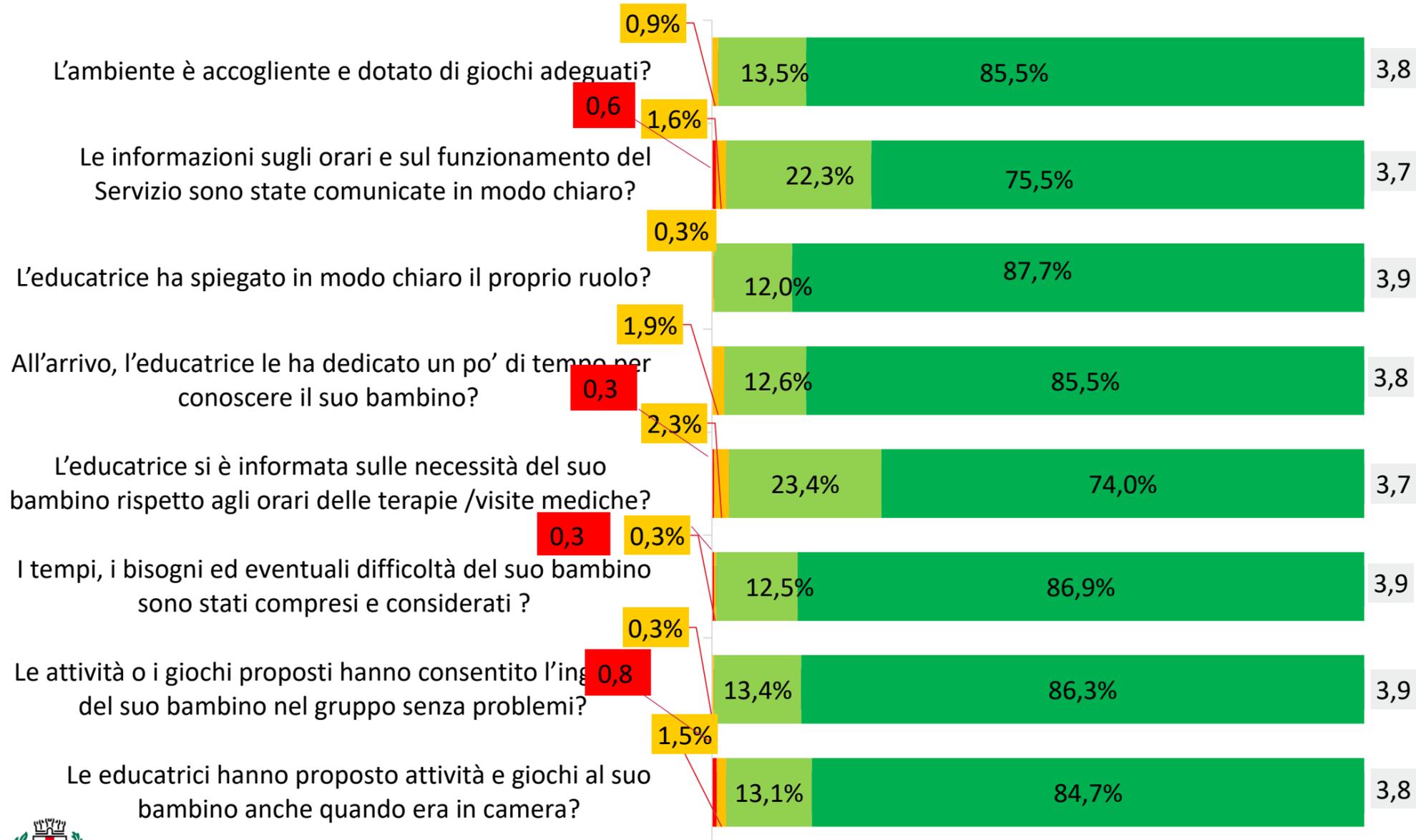


# Campione complessivo: Genitori (2/2)

## ➤ Valutazione del servizio offerto

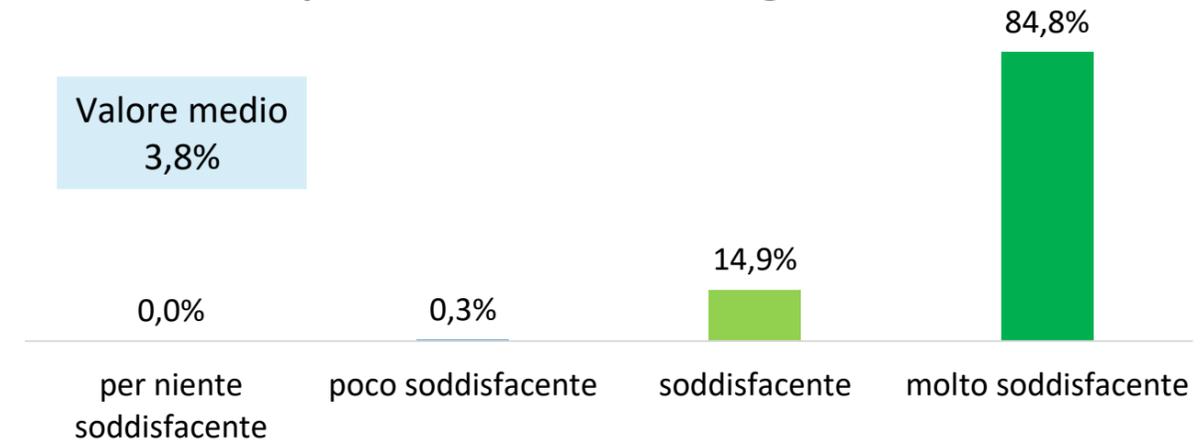
Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

Media per niente poco abbastanza molto

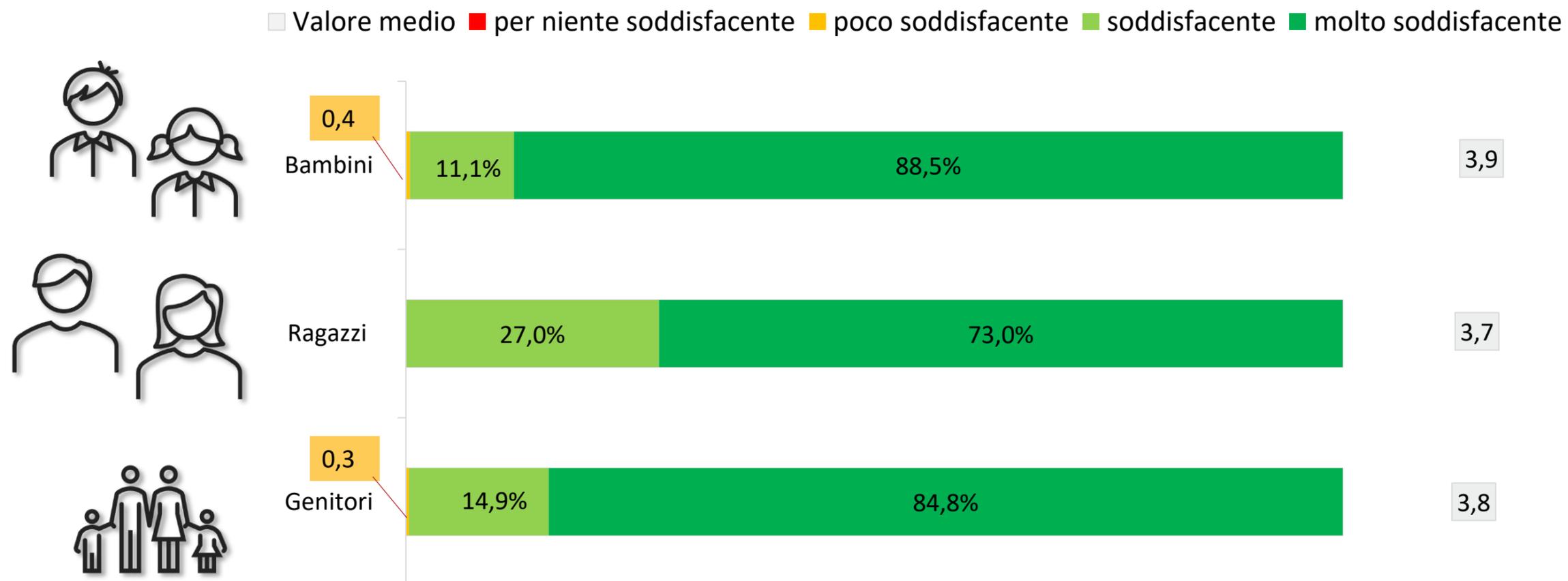


## ➤ Valutazione complessiva

Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?

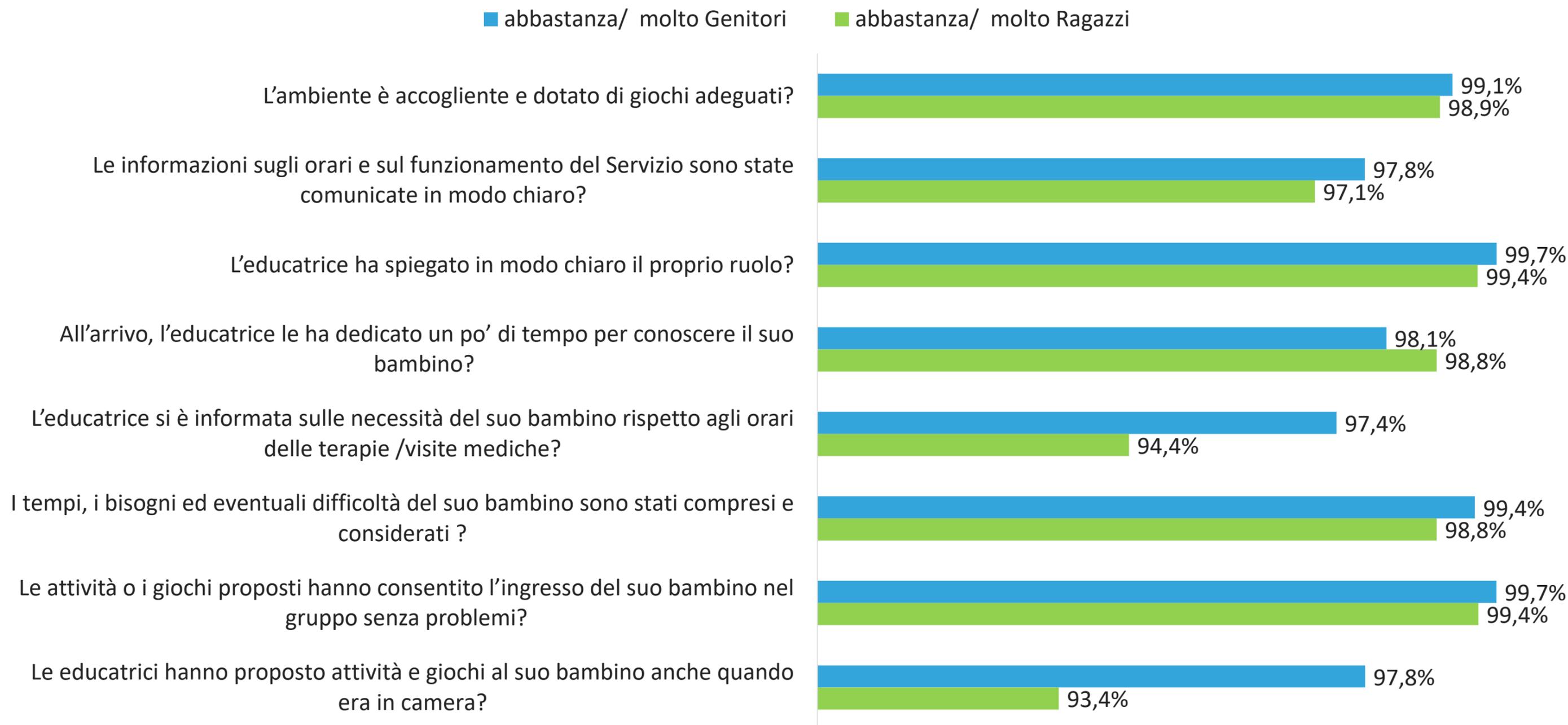


# Confronto valutazione complessiva



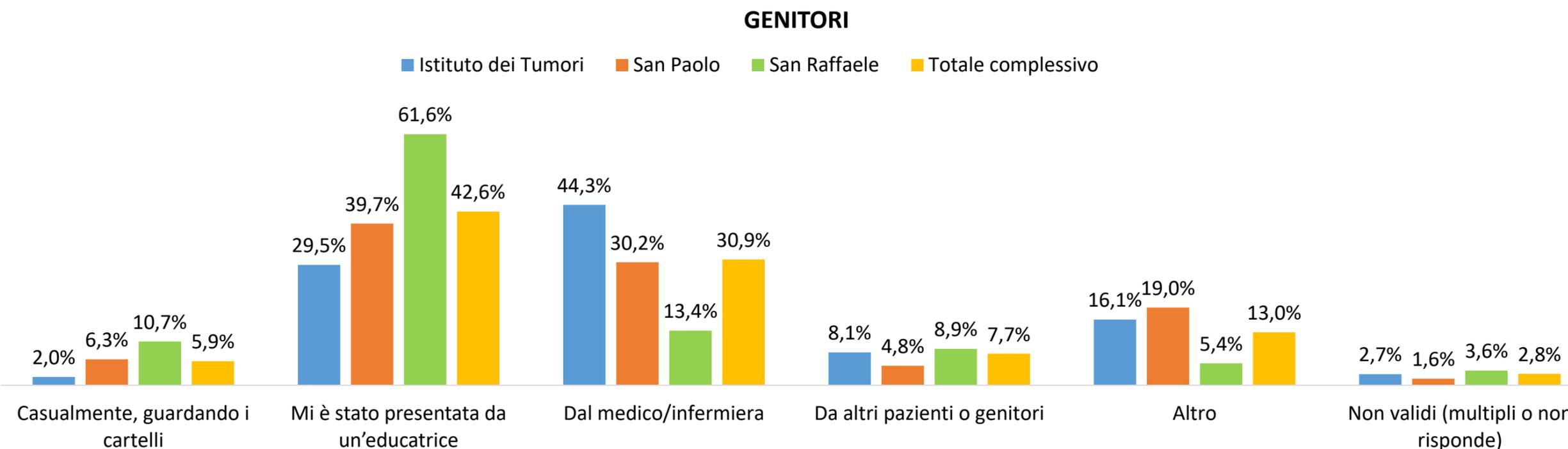
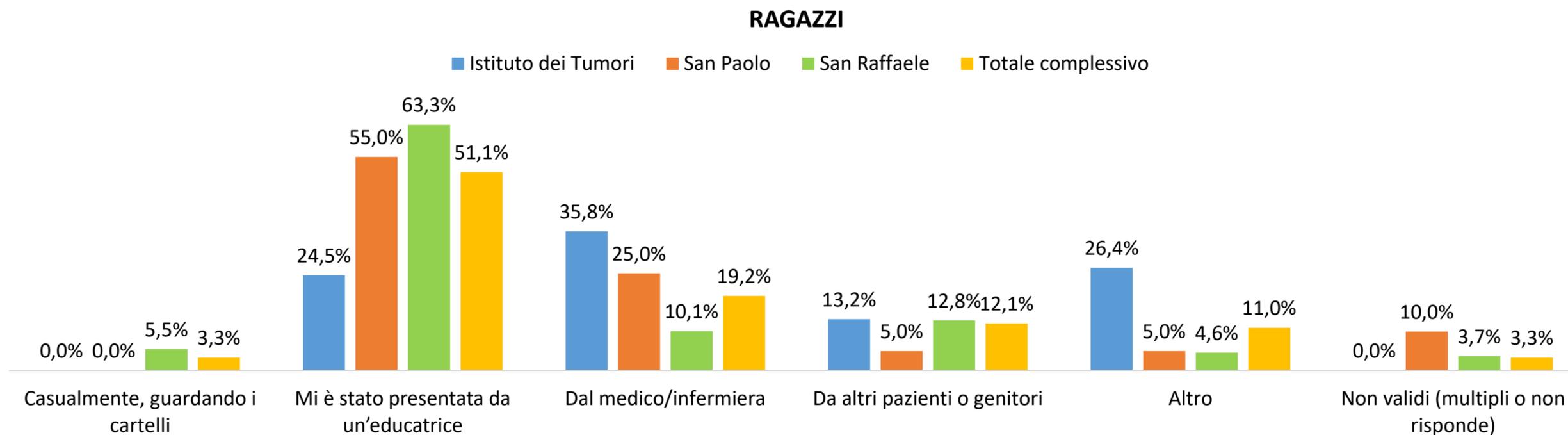
# Confronto ragazzi e genitori campione complessivo

## ► Valutazione del servizio offerto

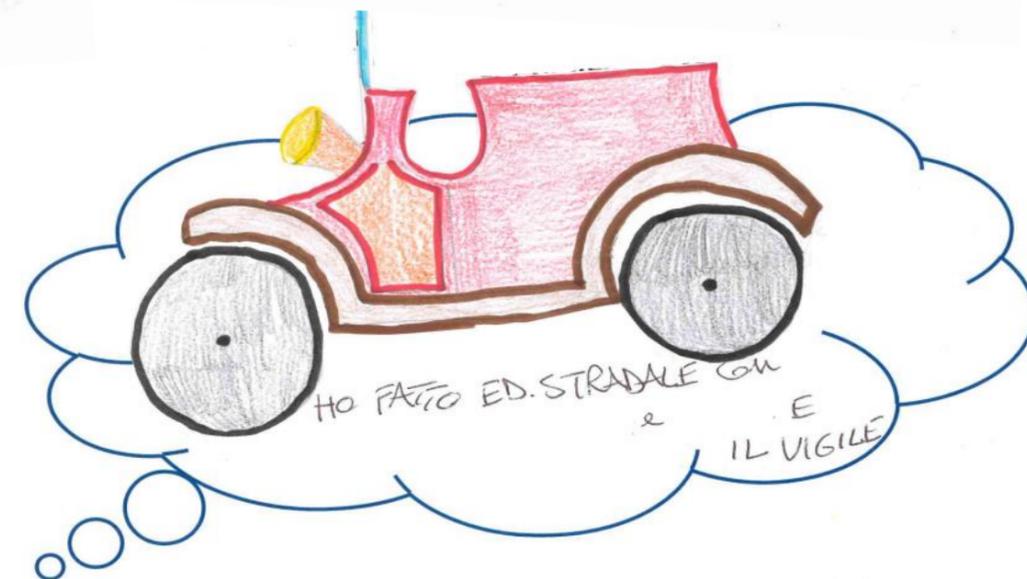
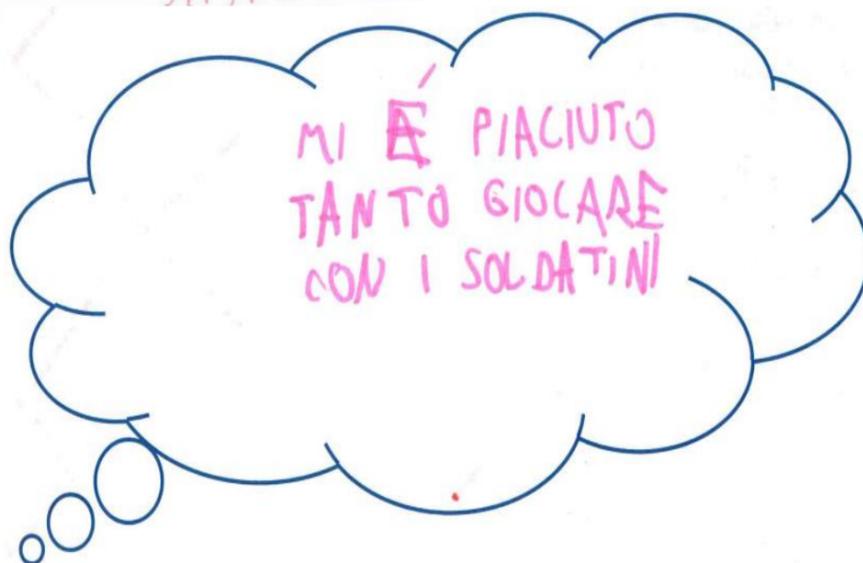
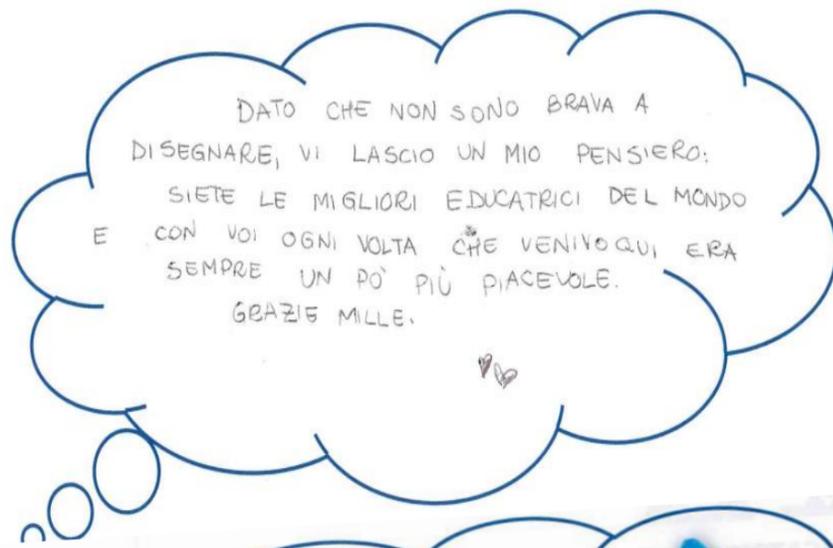


# Conoscenza della sezione ospedaliera

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



# I disegni e i commenti dei bambini



# I commenti e i consigli dei ragazzi

Secondo me dovrebbero aggiungere giochi più coinvolgenti per i ragazzi di età superiore ai 11+ tipo giochi da tavolo oppure carte da gioco

Organizzare più visioni di film in sala giochi

sono tutte amiche e le porto nel mio cuore

Passare del tempo insieme non fa pensare ai problemi

sala giochi aperta sempre

accolta molto bene, tante cose da fare, sono stata bene

mettere a disposizione delle educatrici e degli utenti uno spazio più grande/agevole. Le educatrici sono persone molto preparate, propositive, positive e dolci. Questo servizio dovrebbe esserci anche qualche ora il pomeriggio. Grazie!

aggiungere più attività per adolescenti

mi sono divertito e ho fatto amicizia

# I commenti e i consigli dei genitori

“ dovrebbero fare un'attività particolare per i bambini 0-3 anni giochi sullo specifico.

“ le educatrici sono eccezionali e offrono sempre stimoli creativi che aiutano i bambini a trascorrere piacevolmente il tempo in un luogo (ospedale) che piacevole non è.

“ servizio prezioso per migliorare la qualità di vita del paziente e del genitore. Ottimo impatto sull'umore del bambino.

“ sarebbe bello che il servizio fosse disponibile anche il week-end

“ ci sono alcuni giorni che ci sono tantissimi bambini per fare chemioterapia e forse 1-2 persone in più per aiutare.

“ sarebbe necessario un ambiente più ampio perché si possa lavorare agevolmente. Sarebbe utile avere una educatrice anche qualche ora il pomeriggio. Le educatrici sono eccezionali, xxx è fondamentale grazie alla sua vitalità e spirito di iniziativa. morale: + spazio + sedie + tavoli + 1 educatrice il pomeriggio. grazie!

“ importante il servizio di accoglienza all'ingresso per visite ambulatorio

“ Per noi tutte le educatrici, sono una famiglia e le portiamo nel nostro cuore.

“ un servizio per i genitori indispensabile per rendere meno pesante la giornata. I bambini sono più sereni e le educatrici davvero simpatiche e gentili

“ il personale è molto gentile, ci hanno accolti benissimo. Hanno cercato di far conoscere altri ragazzi/pazienti facendoli socializzare. Grazie!!!

“ più educatrici anche la sera

“ Incrementare nuove educatrici per potenziare il servizio

“ ritengo che il servizio sia assolutamente fondamentale sia per i pazienti che i genitori grazie!

“ qualche gioco per non vedenti

# I risultati

*Sezione ospedaliera: Istituto dei  
Tumori*

# Istituto dei Tumori - Bambini



100

Questionari Compilati

Genere:

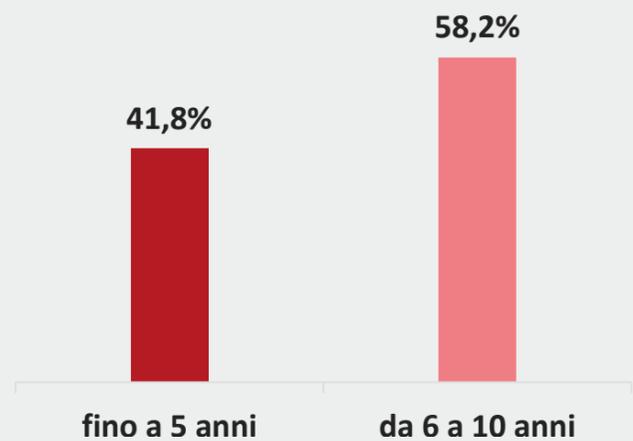


44,3%  
Bambino



55,7%  
Bambina

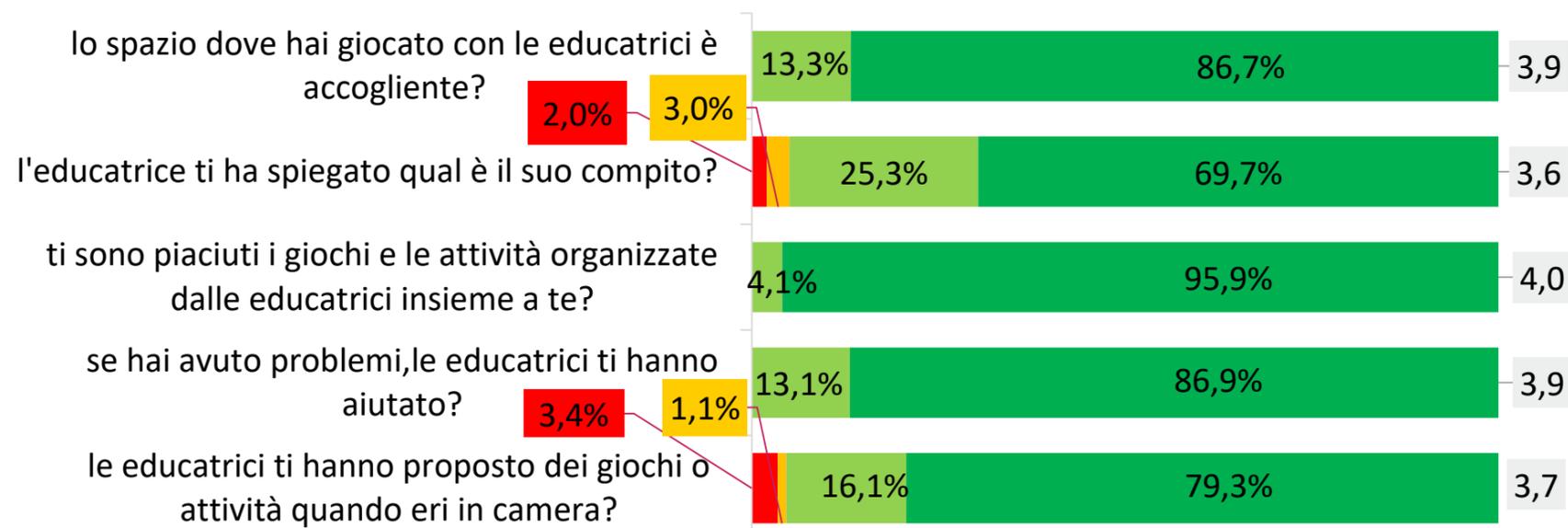
Età:



## ➤ Valutazione del servizio offerto

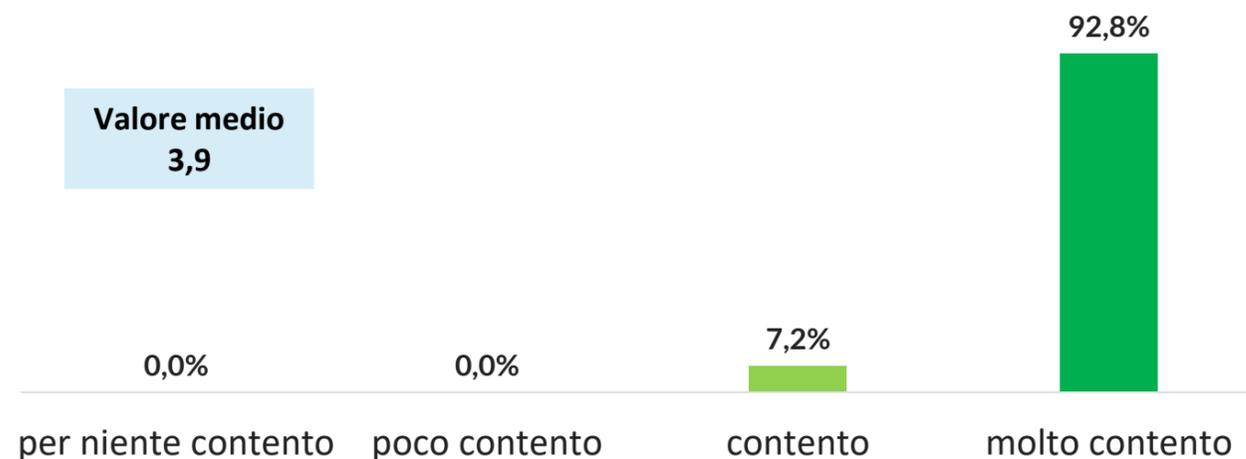
Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato con noi

media per niente poco abbastanza molto

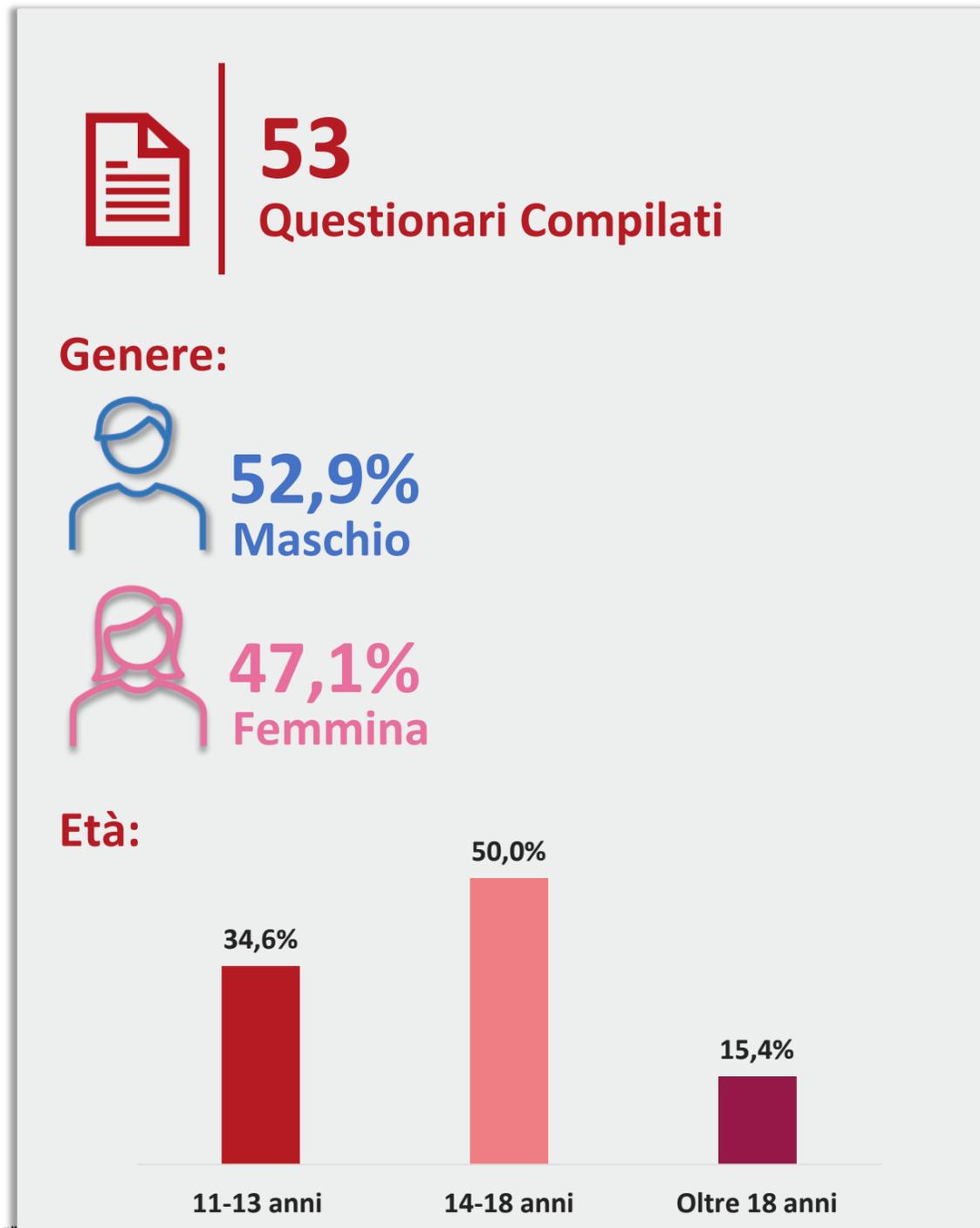


## ➤ Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi?



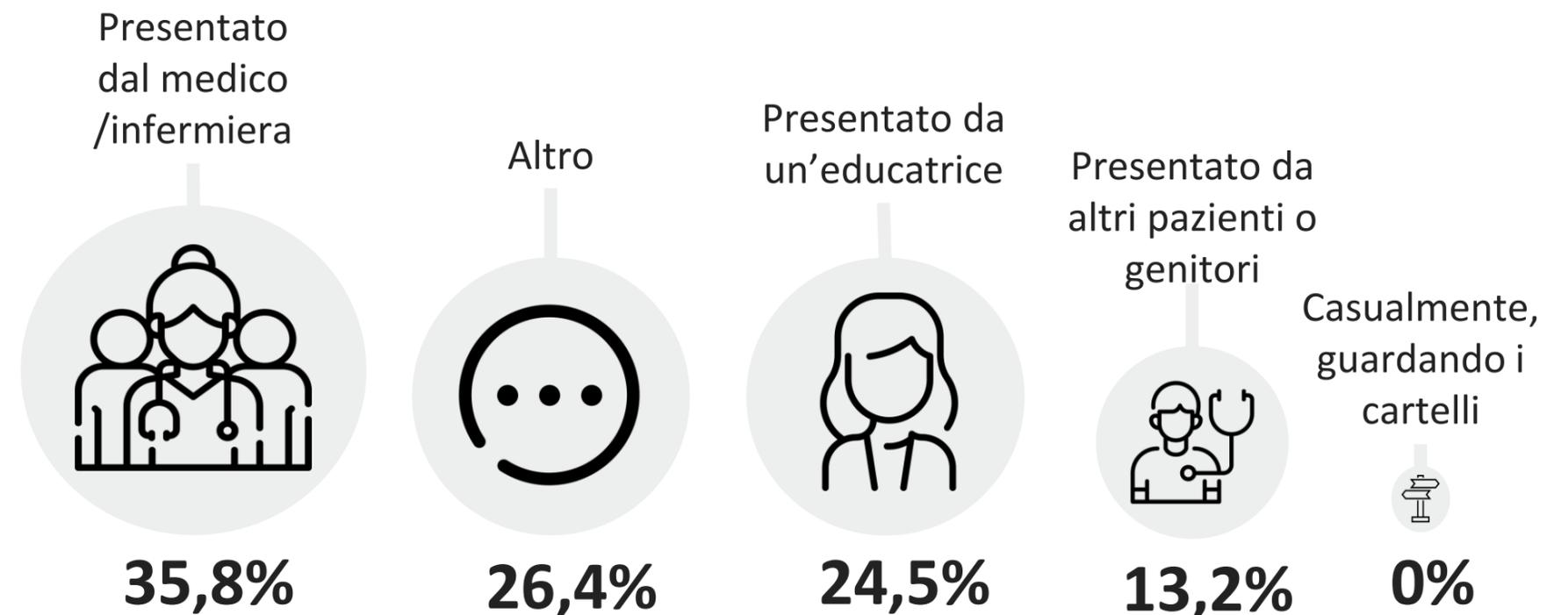
# Istituto dei Tumori – Ragazzi (1/2)



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



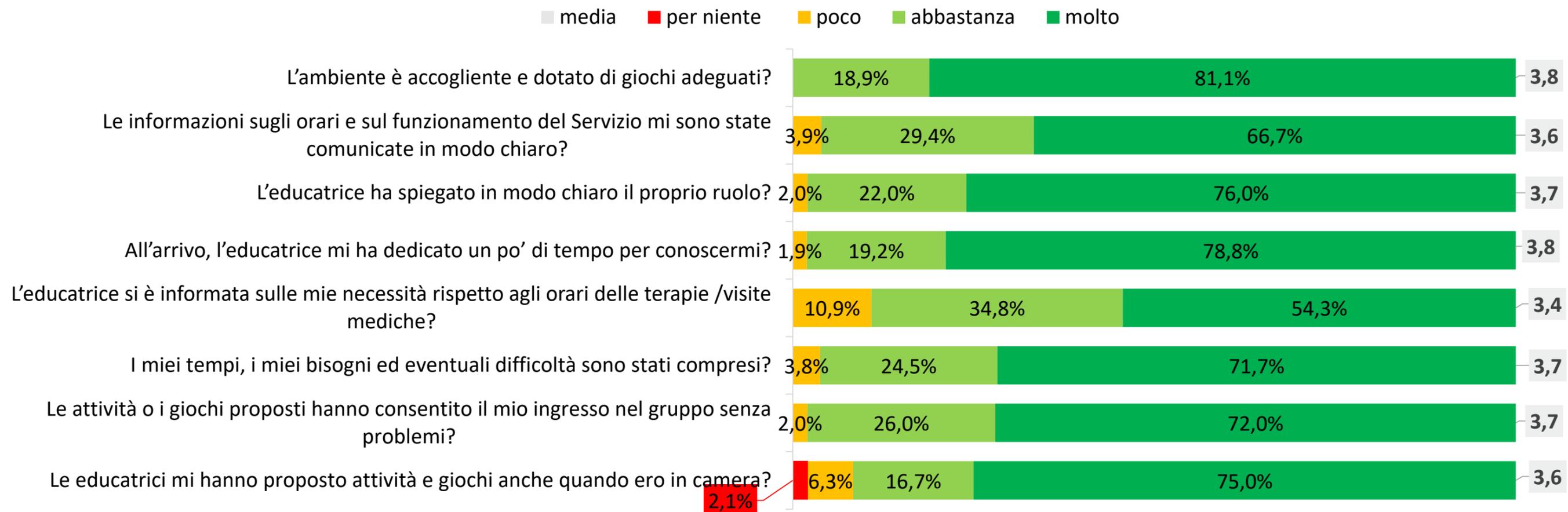
➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?



# Istituto dei Tumori – Ragazzi (2/2)

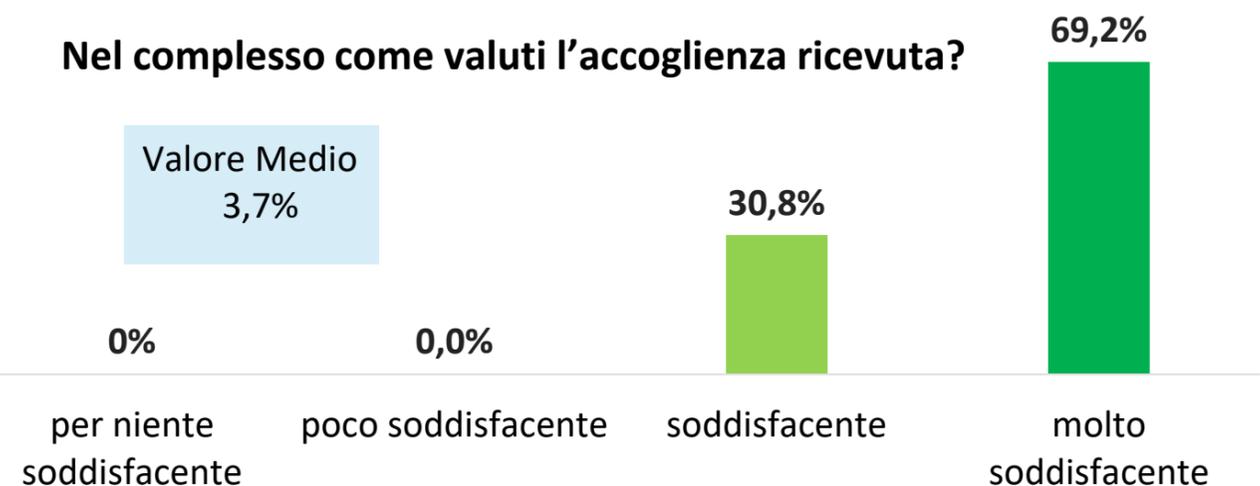
## ➤ Valutazione del servizio offerto

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)



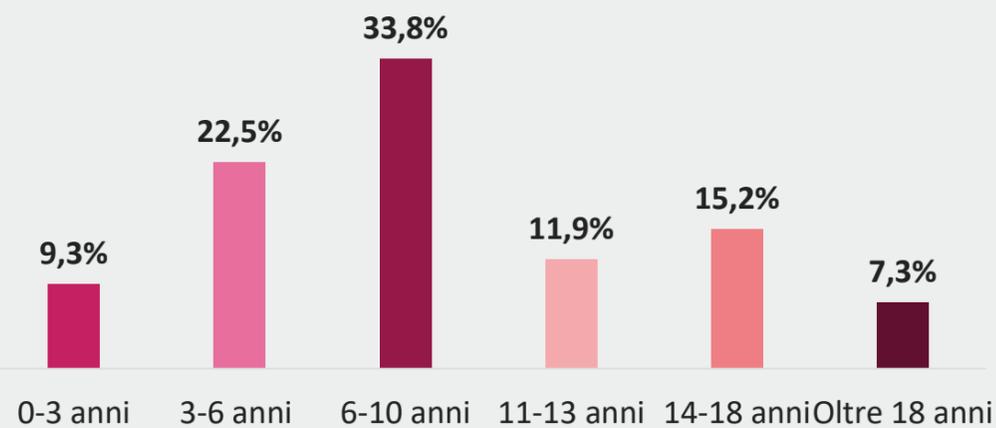
**153**

Questionari Compilati

Genere del paziente:



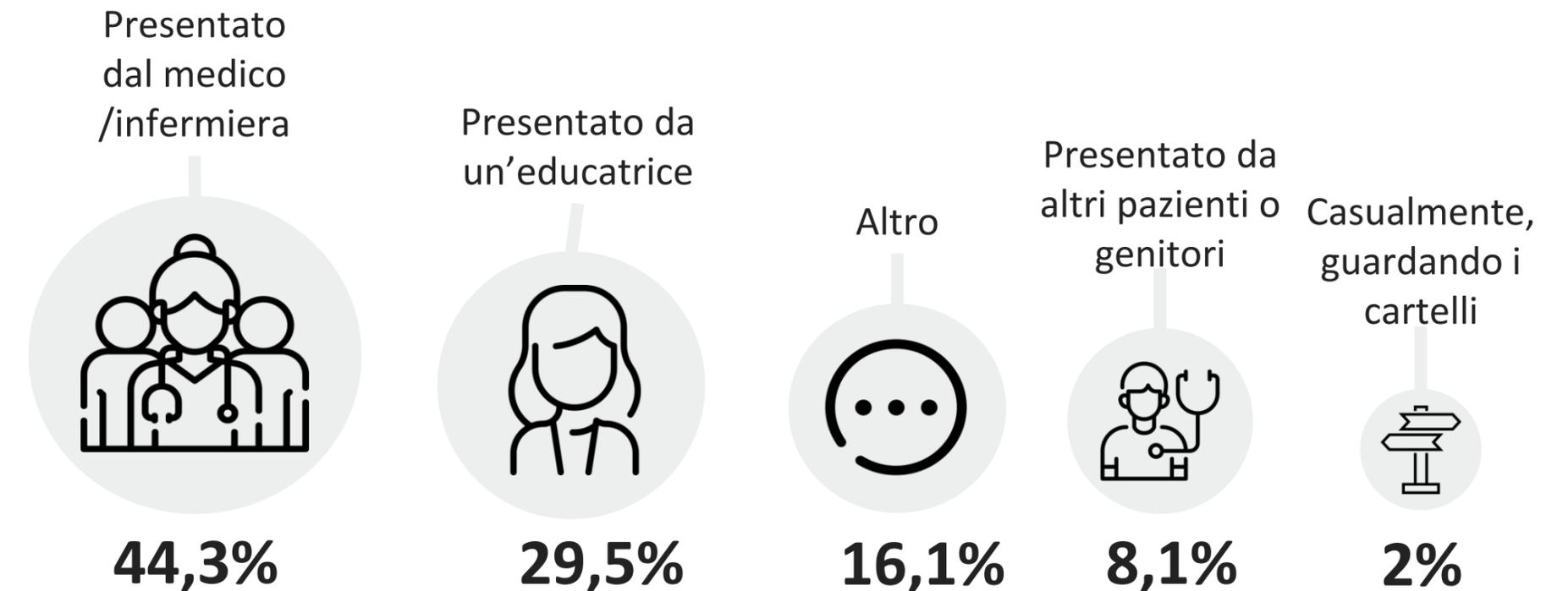
Età del paziente:



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

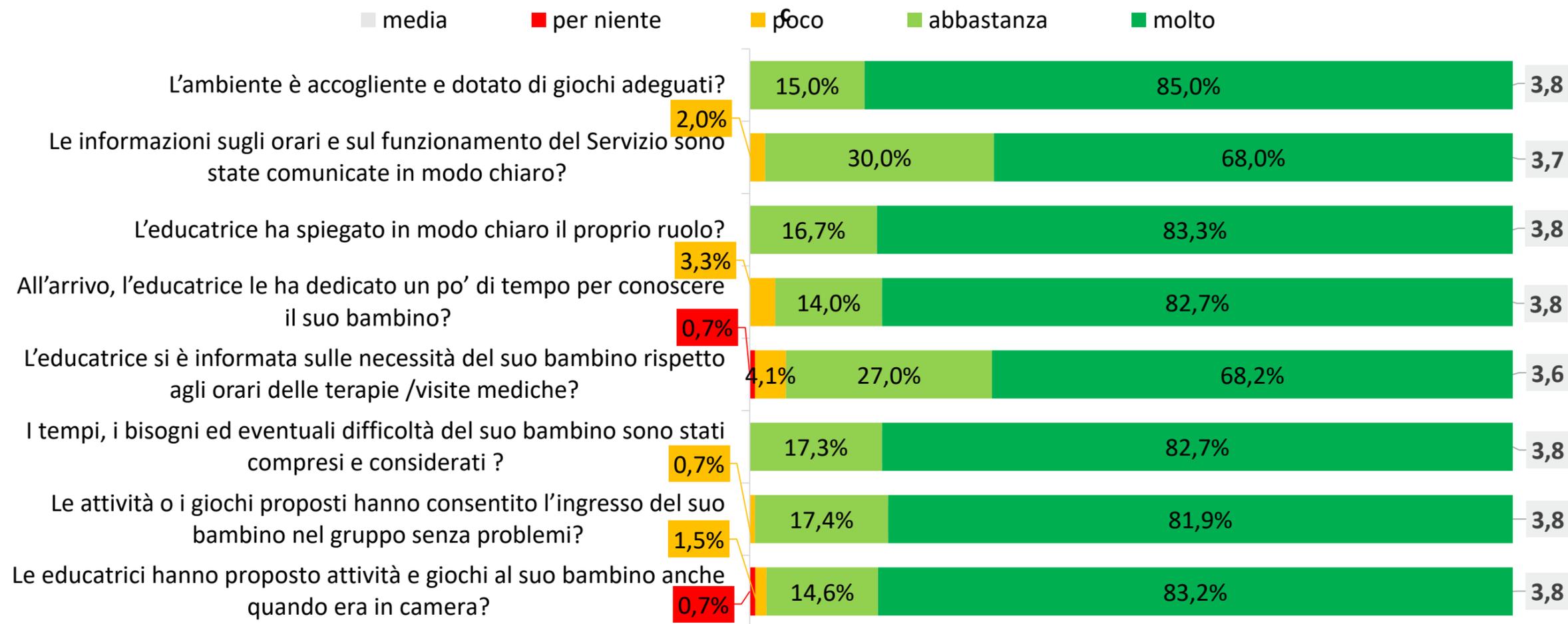


➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?

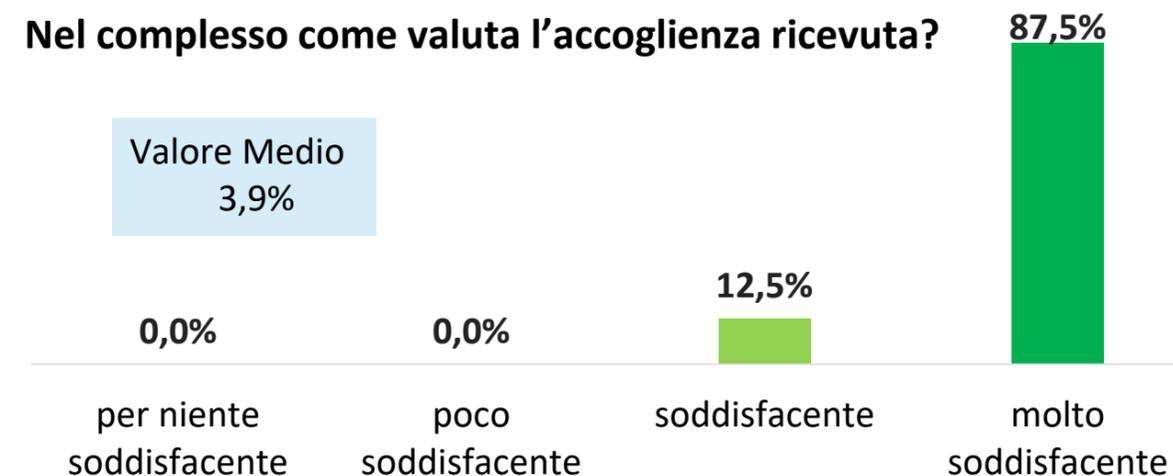


# Istituto dei Tumori – Genitori (2/2)

## ➤ Valutazione del servizio offerto

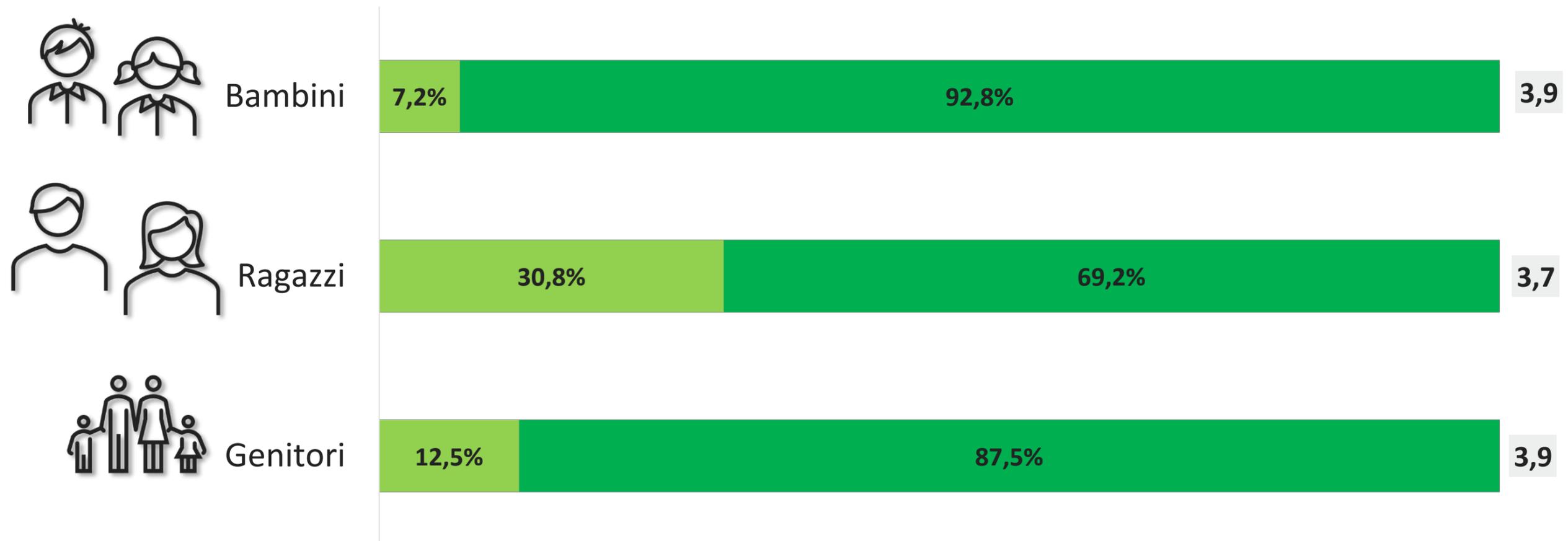


## ➤ Valutazione complessiva

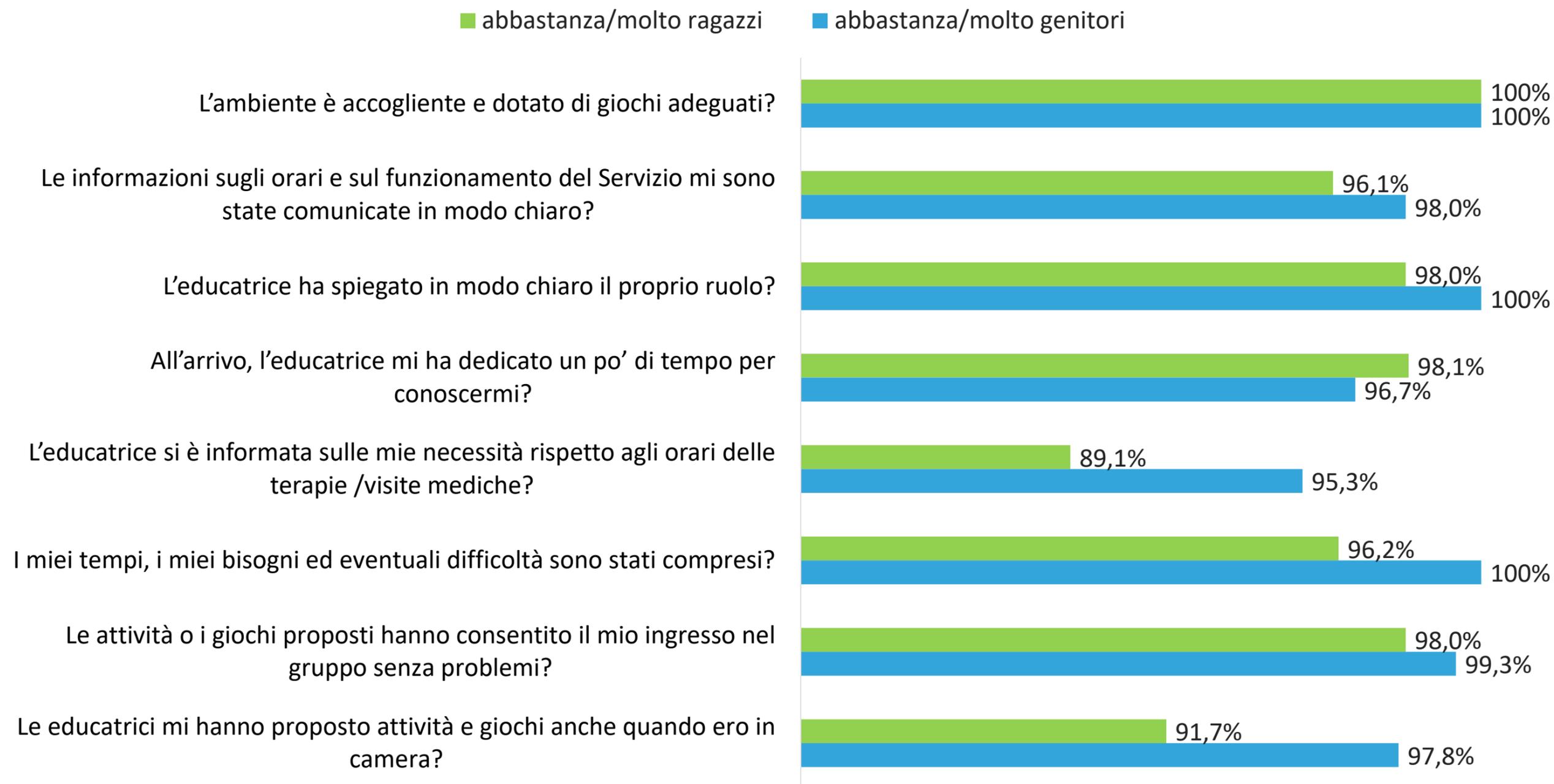


# Istituto dei Tumori - Confronto valutazione complessiva

media    per niente soddisfacente    poco soddisfacente    soddisfacente    molto soddisfacente



# Istituto dei Tumori - Confronto ragazzi e genitori



# I risultati

*Sezione ospedaliera San Raffaele*

# Ospedale San Raffaele - Bambini



**110**

Questionari Compilati

Genere:



**50,5%**  
Bambino



**49,5%**  
Bambina

Età:

42,7%

fino a 5 anni

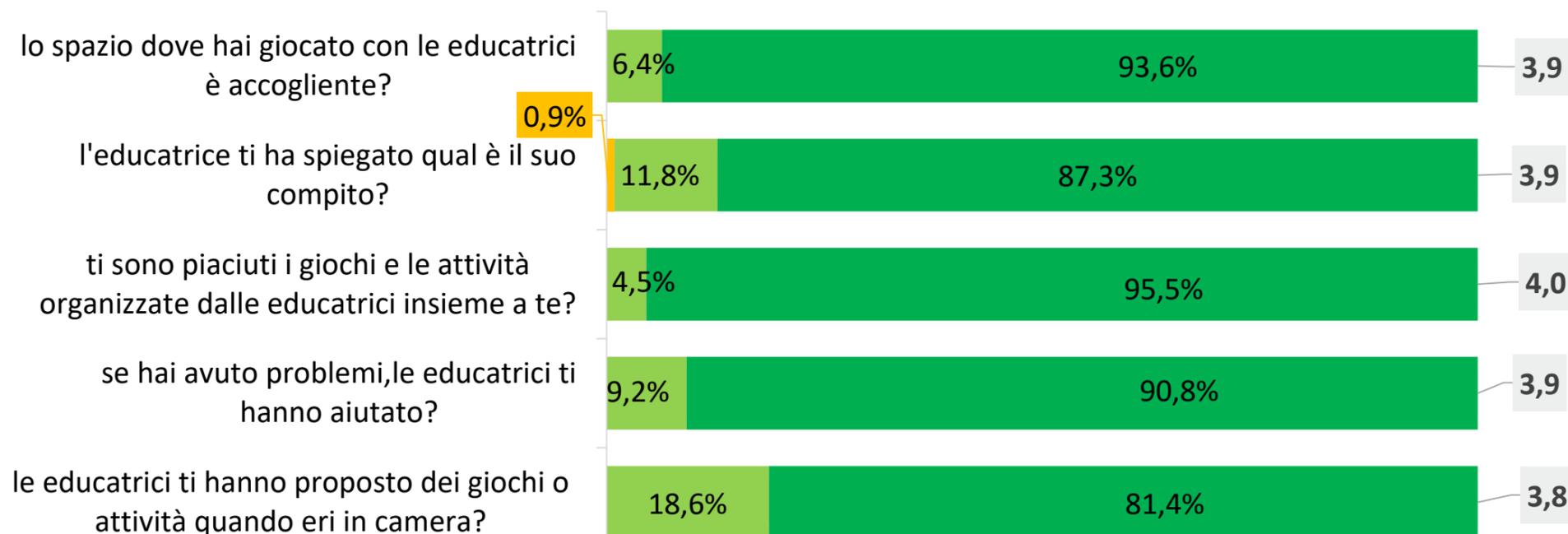
57,3%

da 6 a 10 anni

## Valutazione del servizio offerto

Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato con noi

media per niente poco abbastanza molto

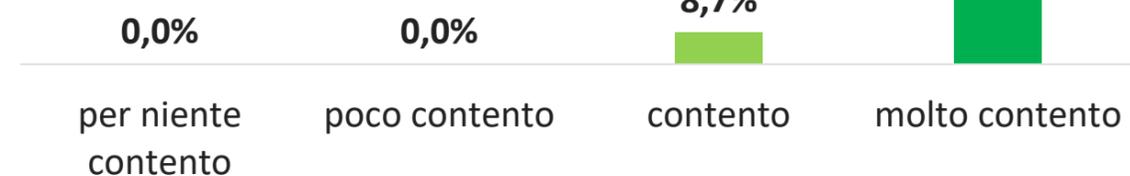


## Valutazione complessiva

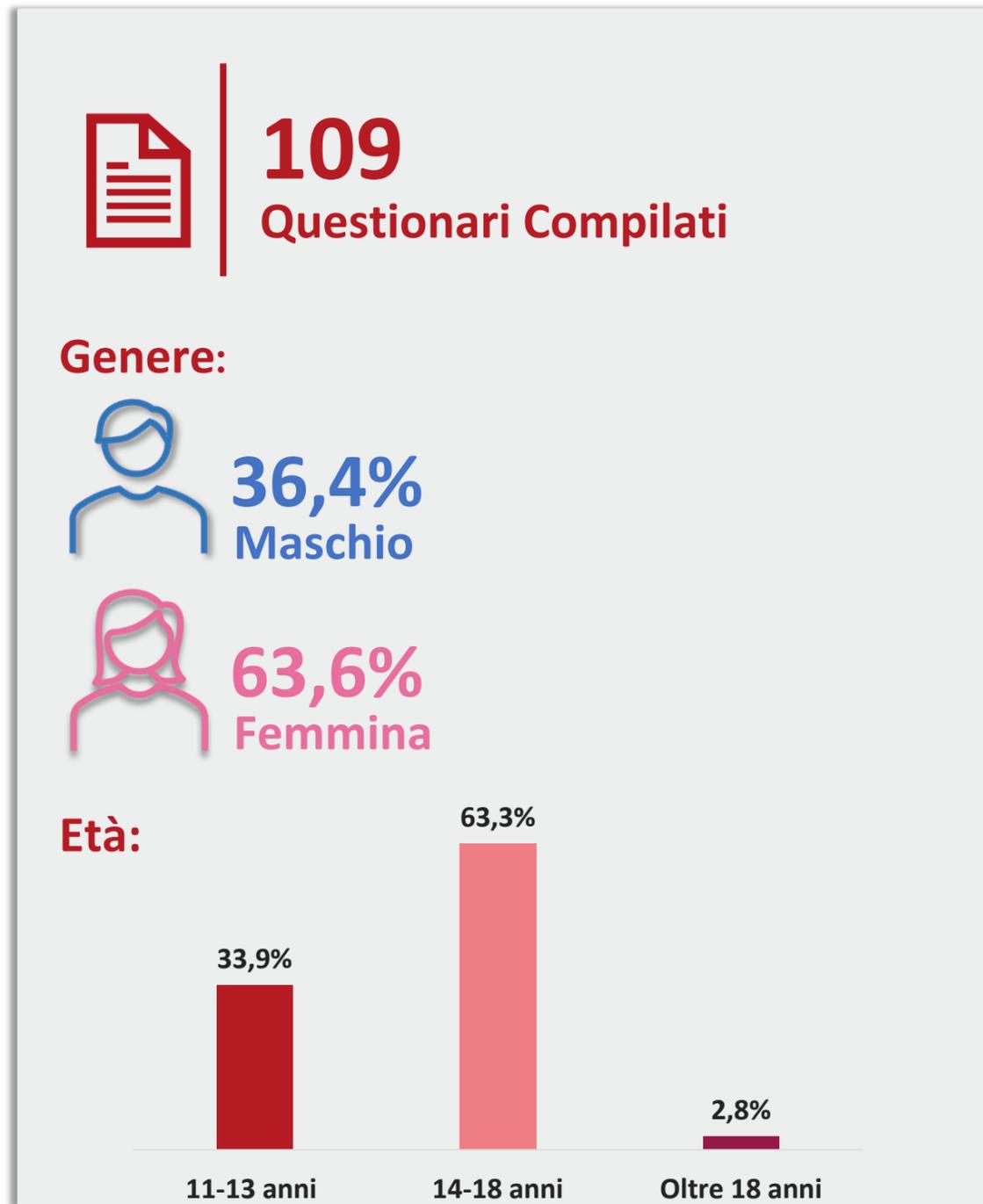
Come ti sei trovato con noi?

91,3%

Valore Medio  
3,9%



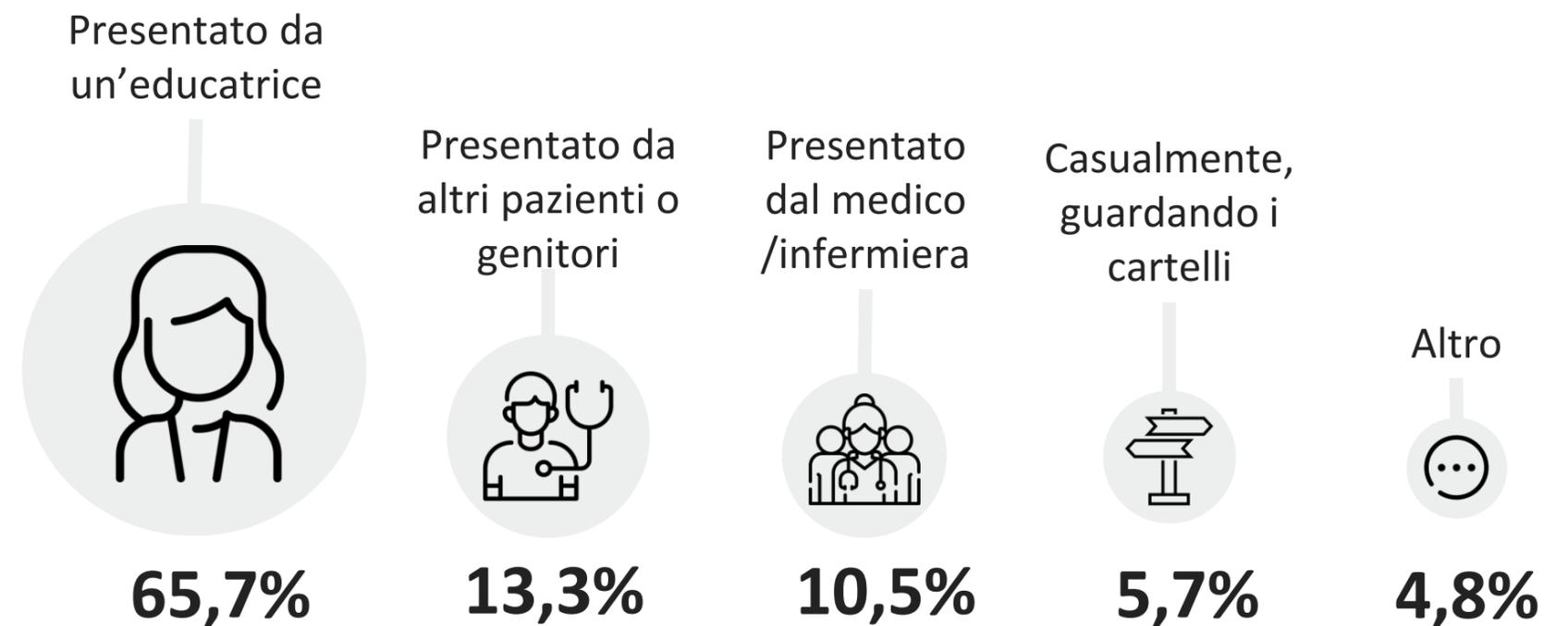
# Ospedale San Raffaele – Ragazzi (1/2)



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



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

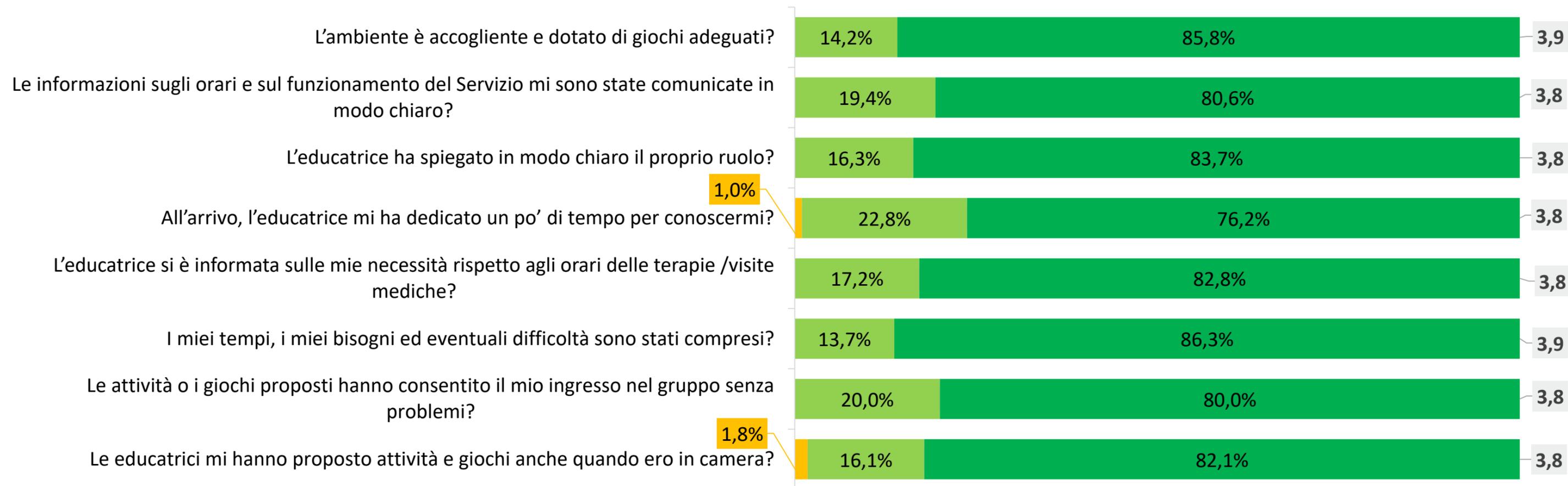


# Ospedale San Raffaele – Ragazzi (2/2)

## ➤ Valutazione del servizio offerto

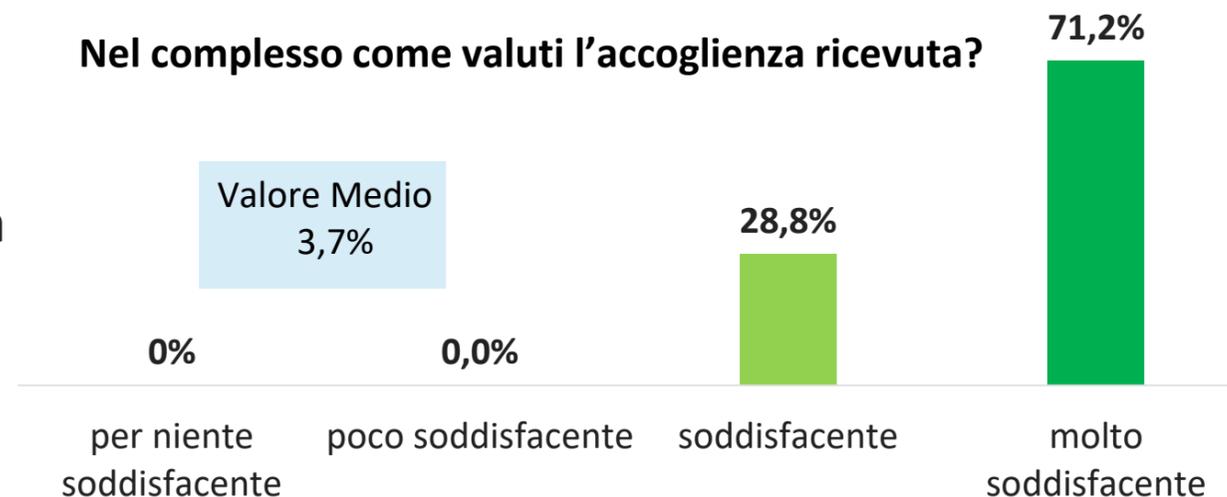
Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

media per niente poco abbastanza molto

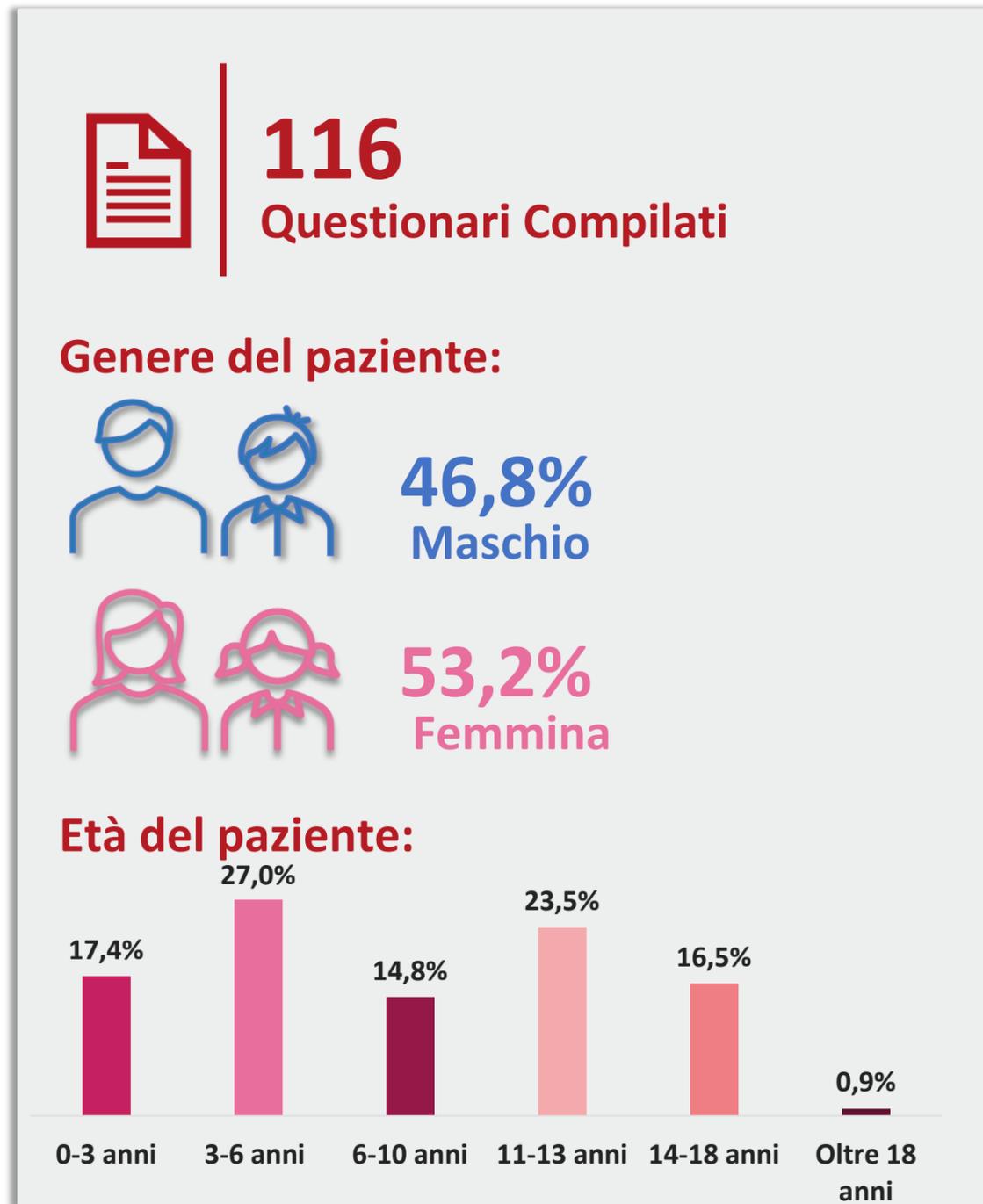


## ➤ Valutazione complessiva

Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



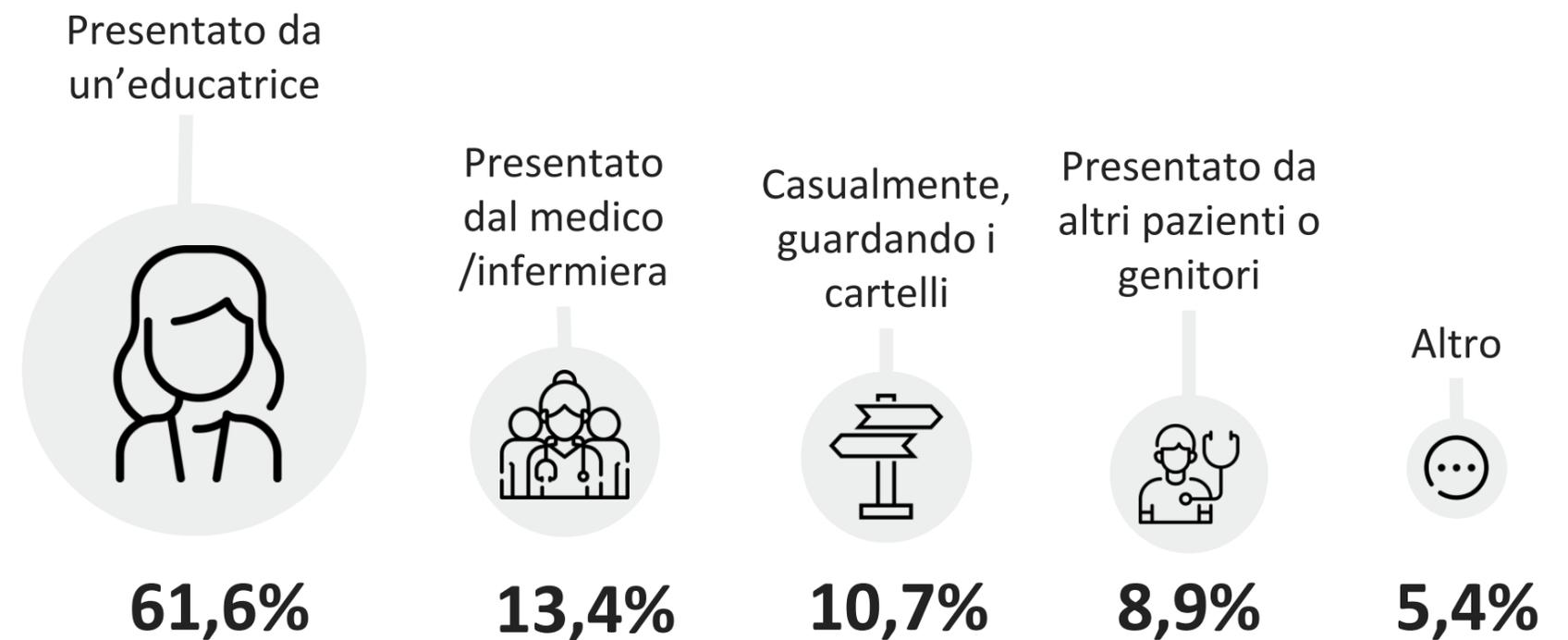
# Ospedale San Raffaele – Genitori (1/2)



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



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

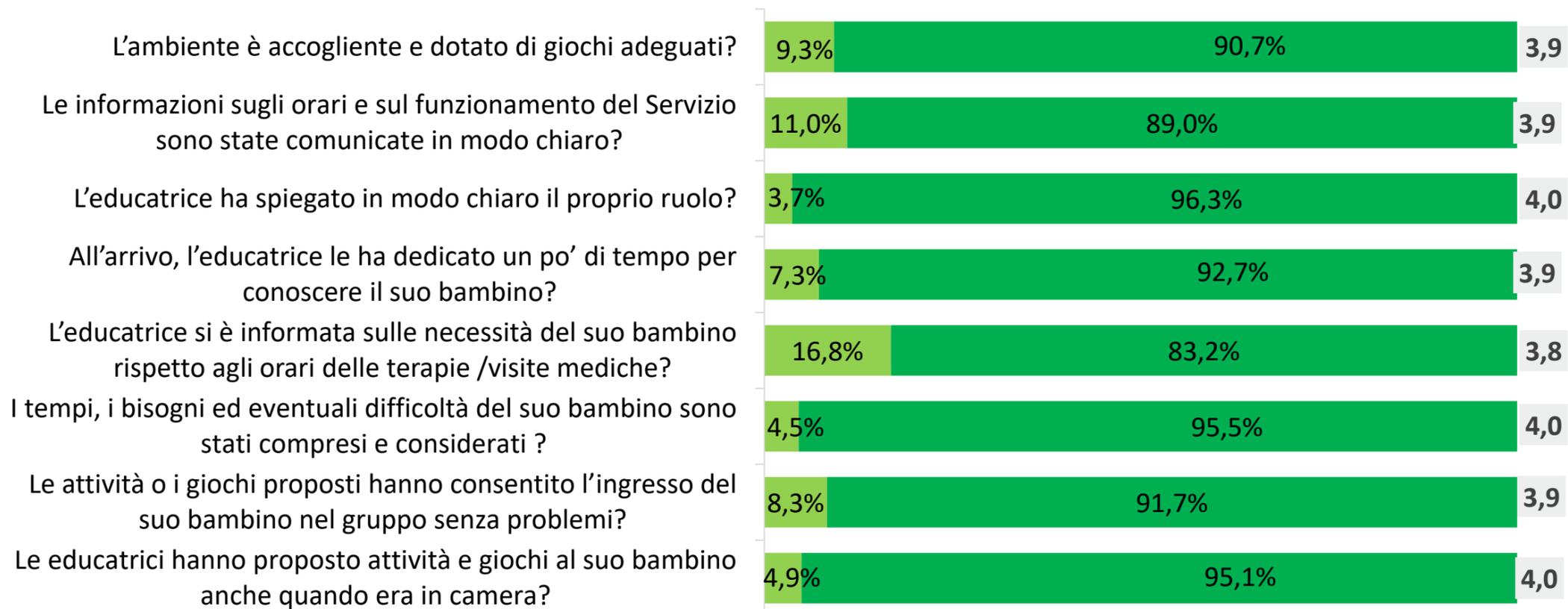


# Ospedale San Raffaele – Genitori (2/2)

## ➤ Valutazione del servizio offerto

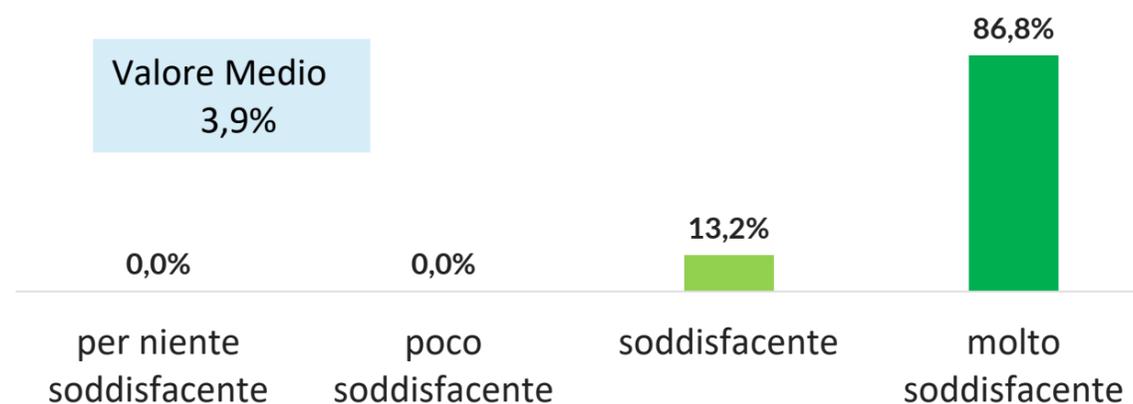
Cosa ne pensi dei seguenti aspetti del servizio offerto dalla sezione educativa di questo ospedale?

media per niente poco abbastanza molto

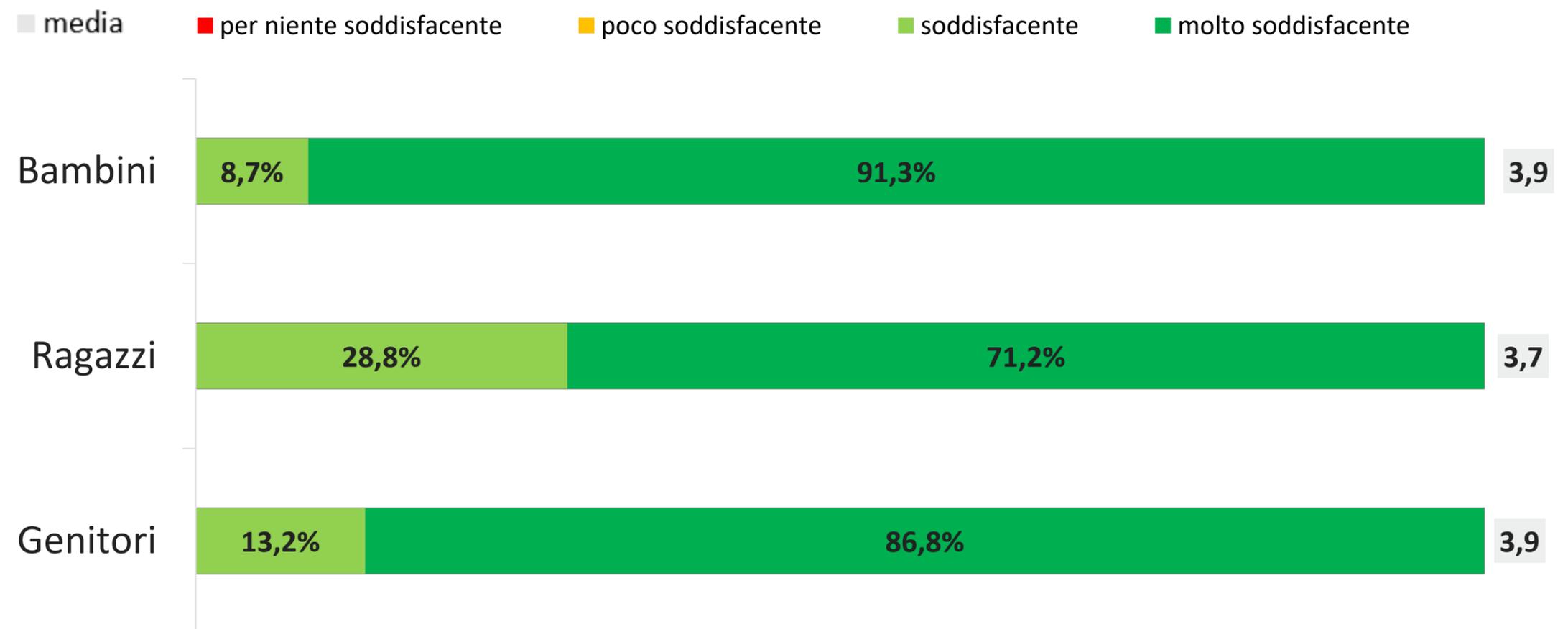
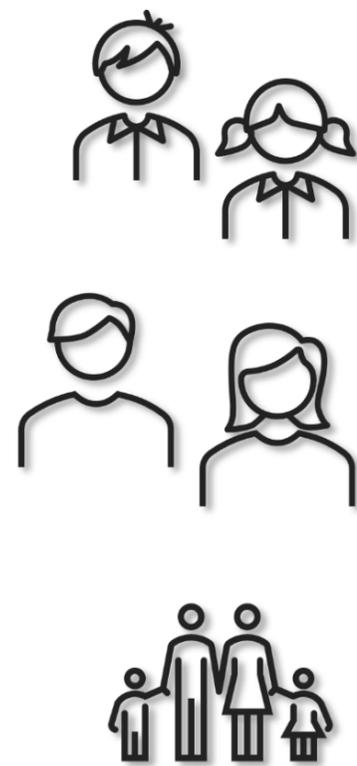


Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?

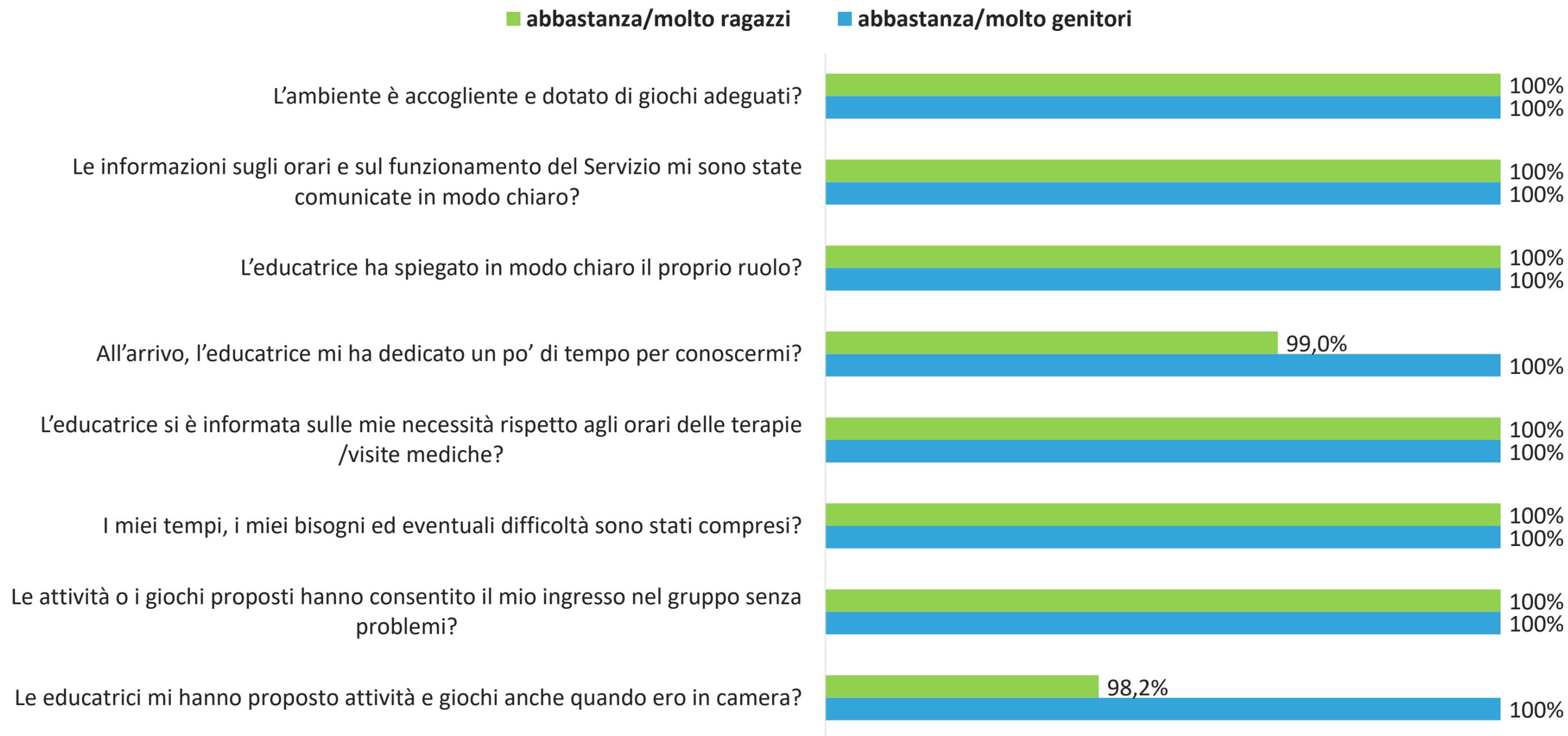
## ➤ Valutazione complessiva



# Ospedale San Raffaele - Confronto valutazione complessiva



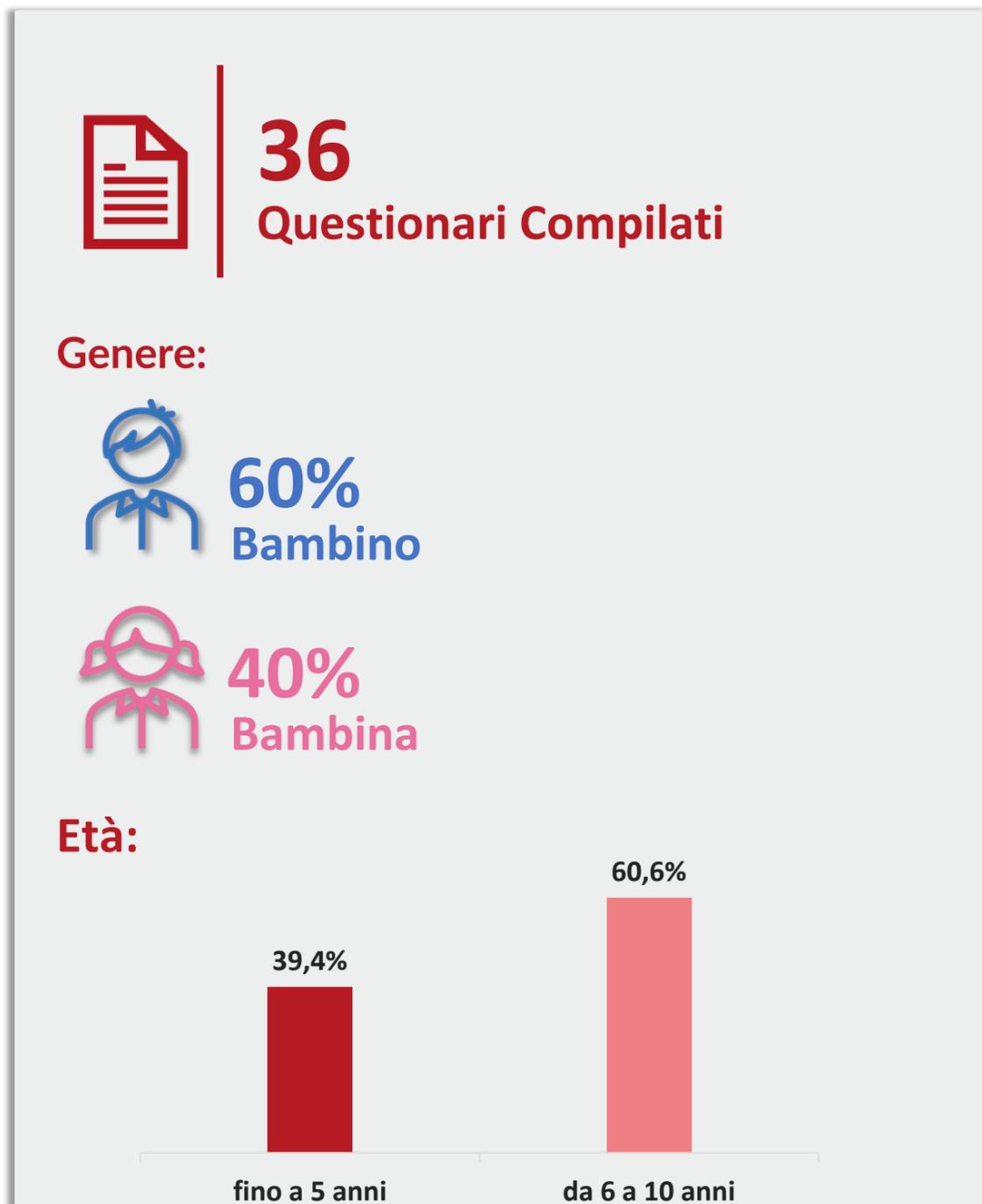
# Ospedale San Raffaele - Confronto ragazzi e genitori



# I risultati

*Sezione ospedaliera San Paolo*

# Ospedale San Paolo - Bambini



## ➤ Valutazione del servizio offerto

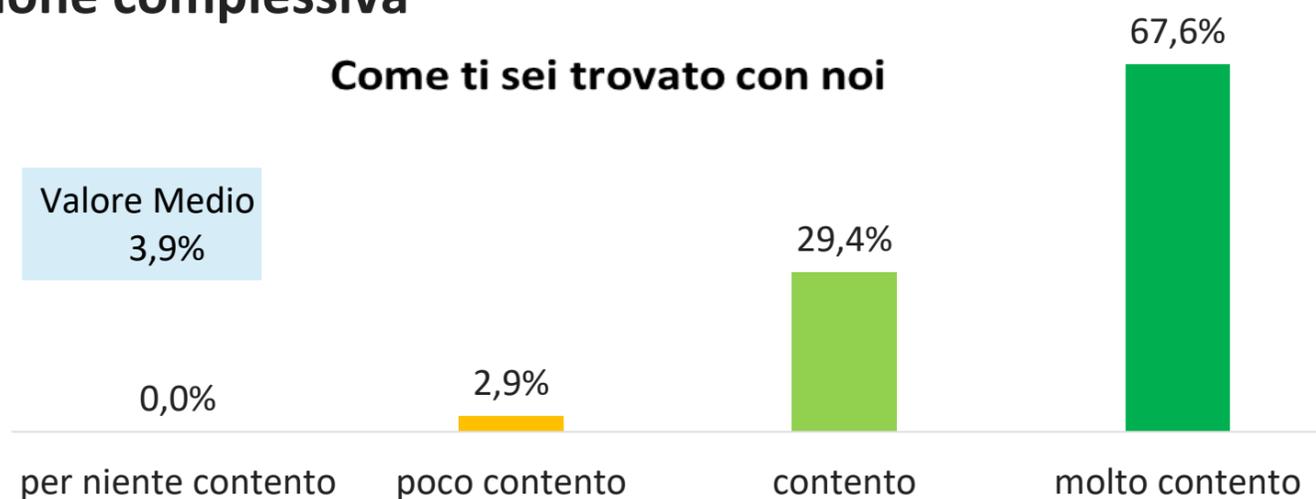
Ci farebbe piacere sapere come ti sei trovato con noi?

media per niente poco abbastanza molto

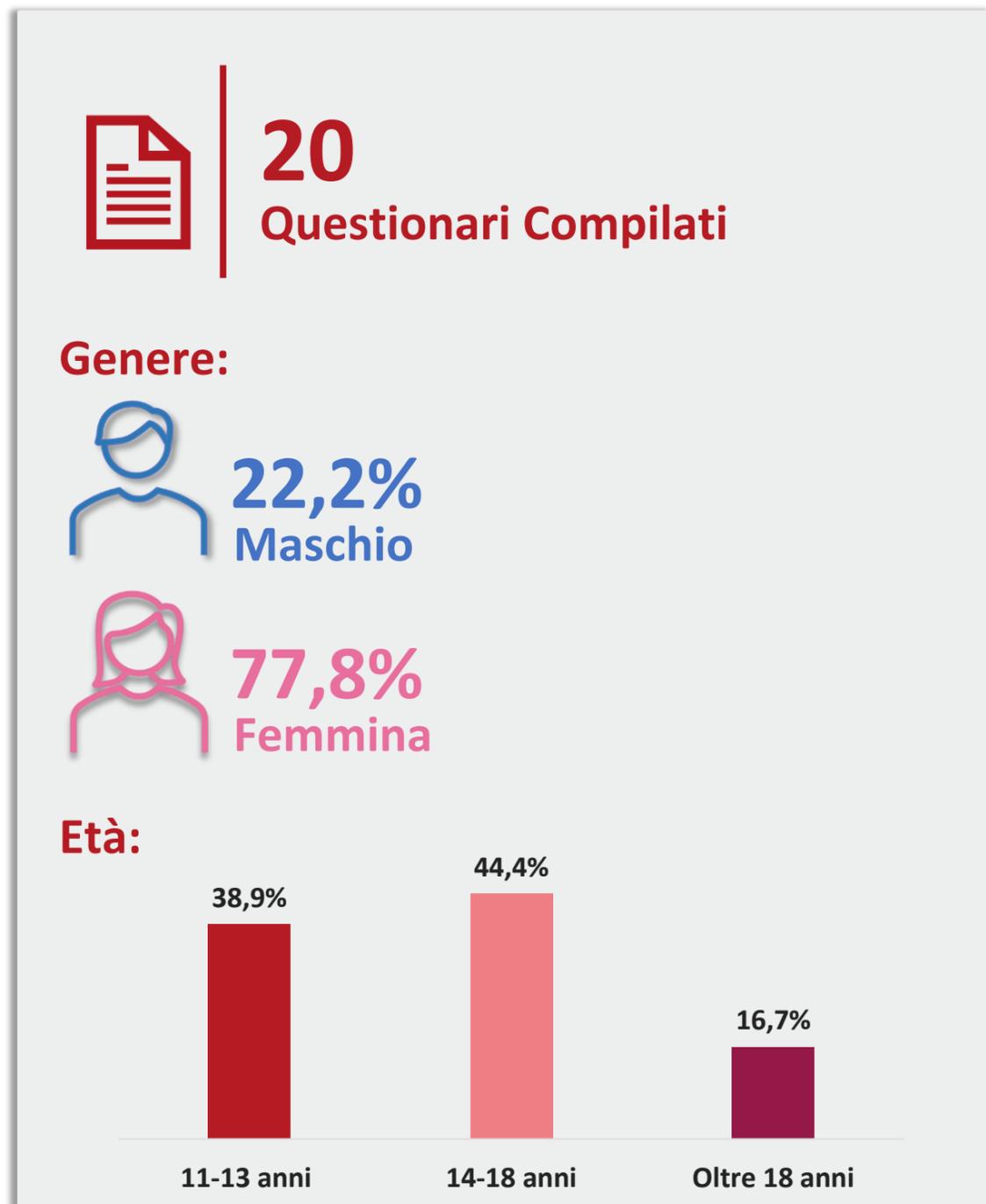


## ➤ Valutazione complessiva

Come ti sei trovato con noi



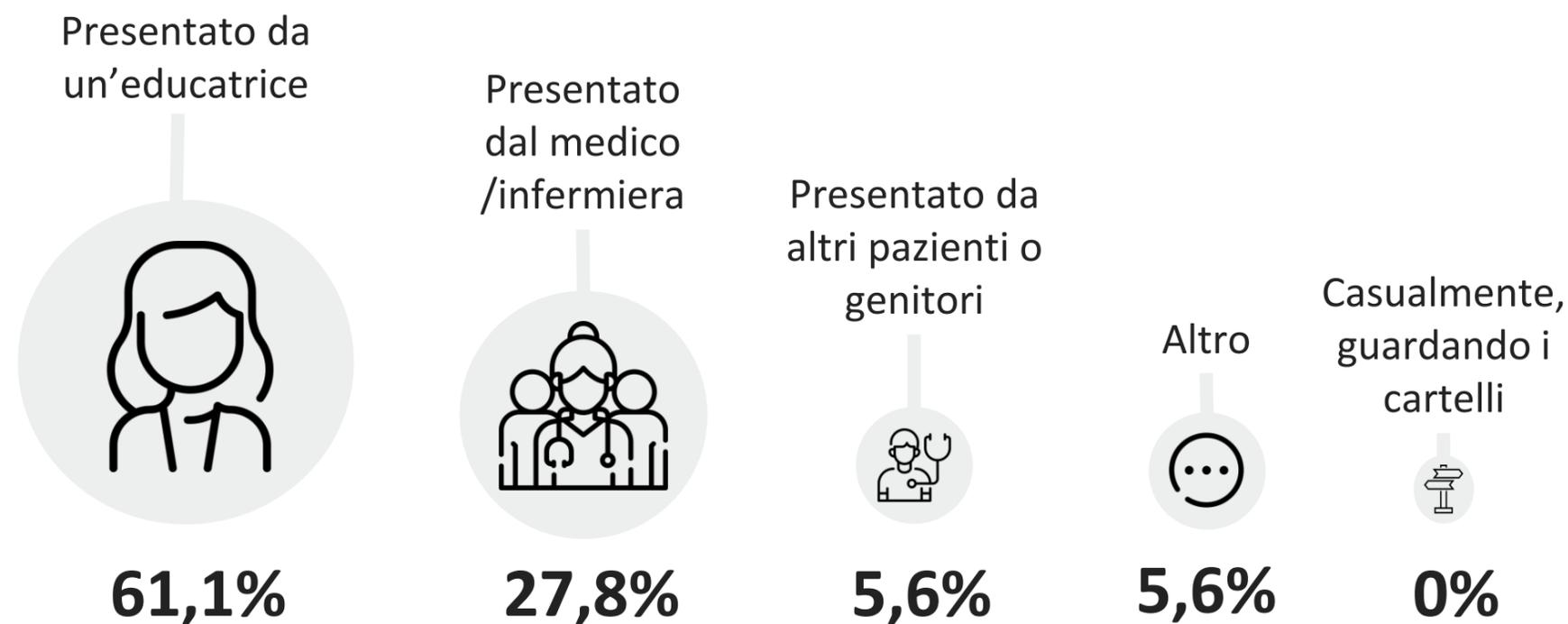
# Ospedale San Paolo – Ragazzi (1/2)



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



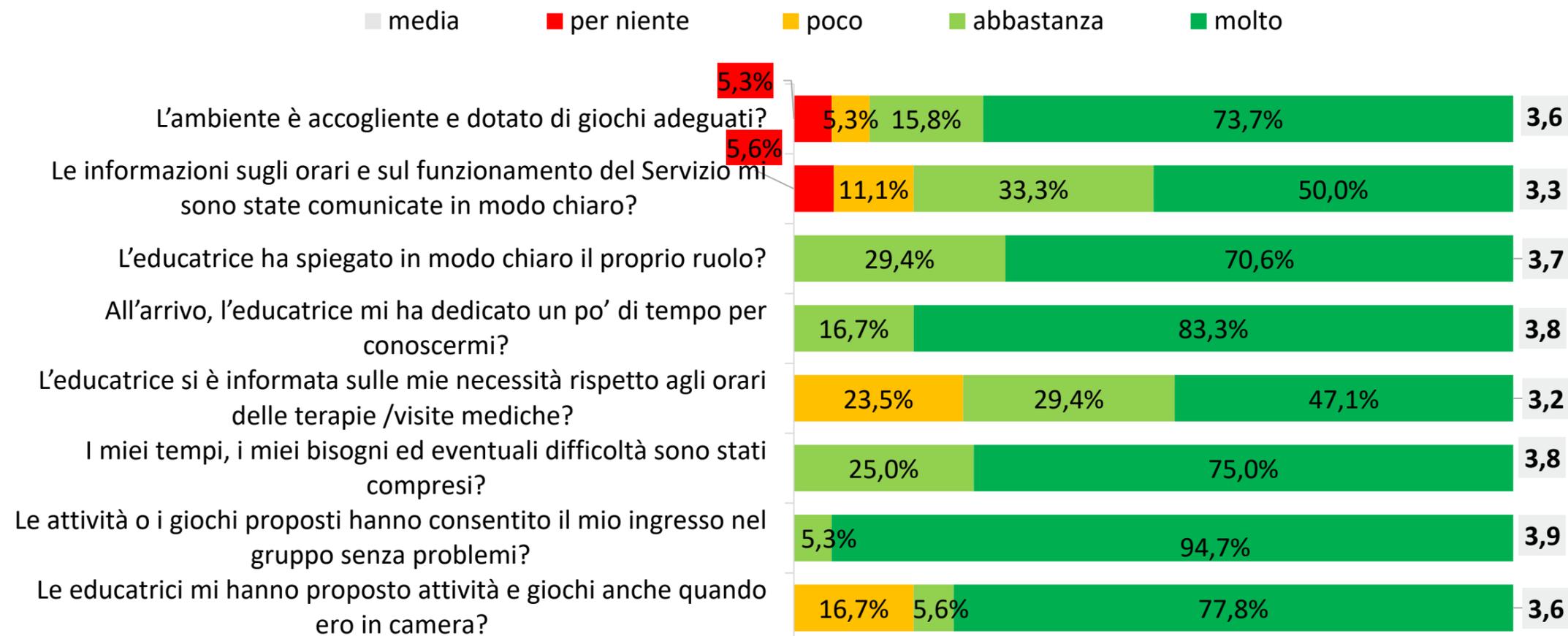
➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?



# Ospedale San Paolo – Ragazzi (2/2)

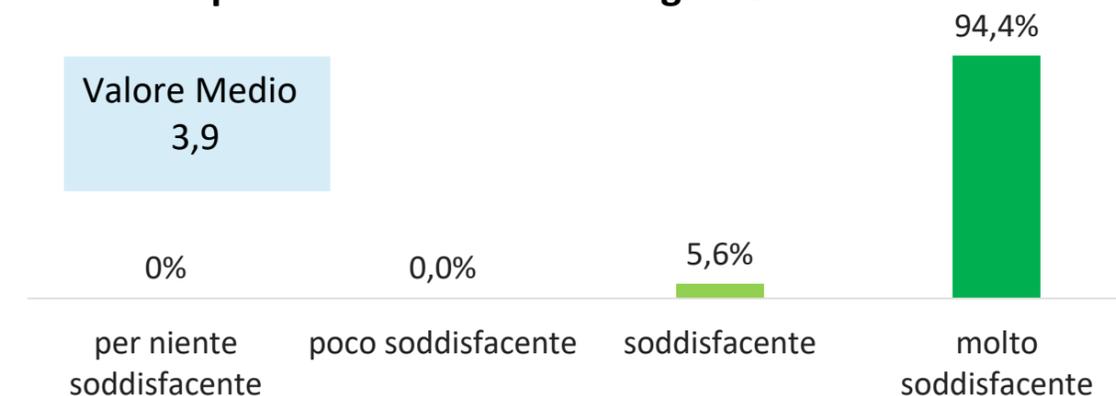
## ➤ Valutazione del servizio offerto

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

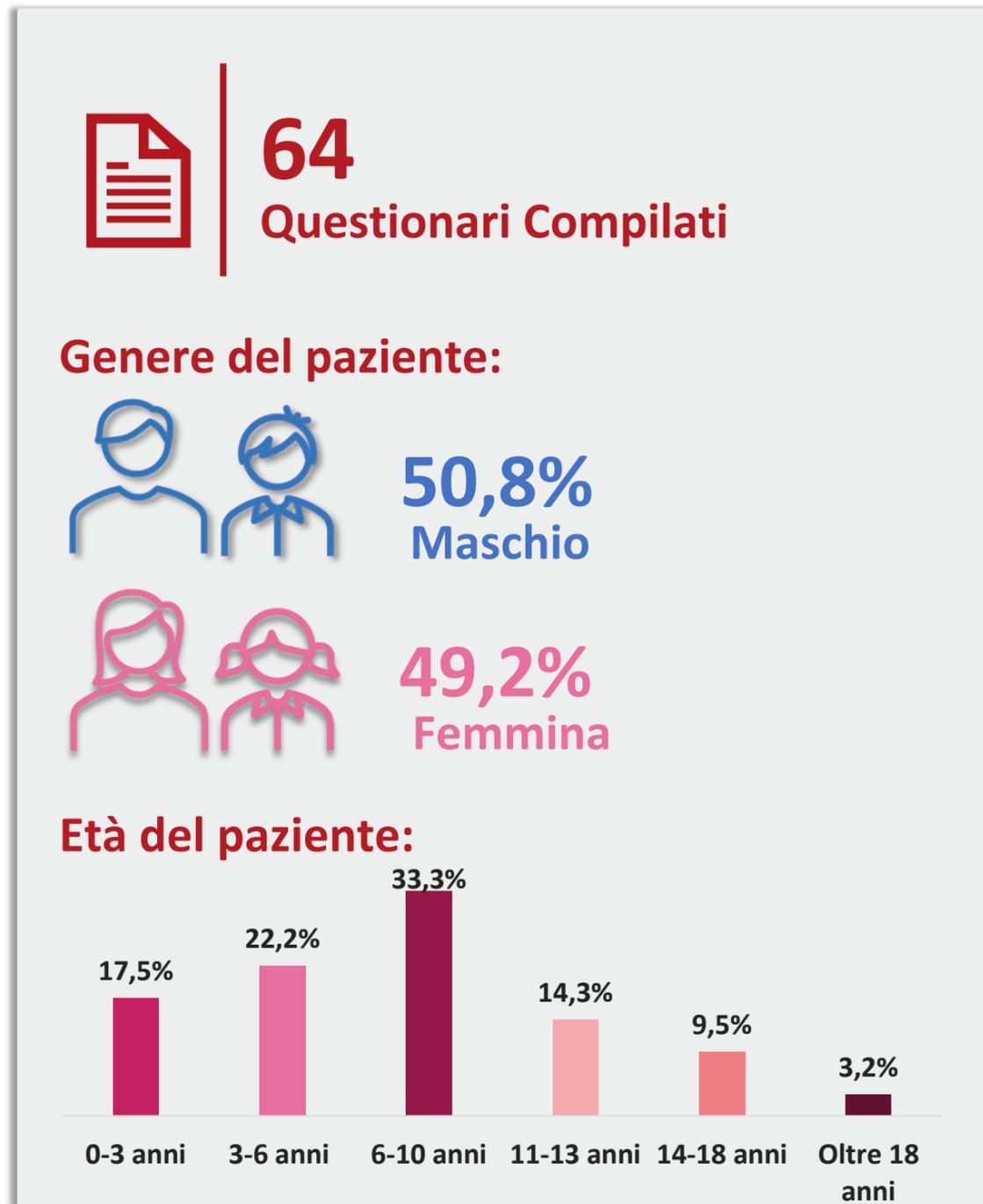


## ➤ Valutazione complessiva

Nel complesso come valuti l'accoglienza ricevuta?



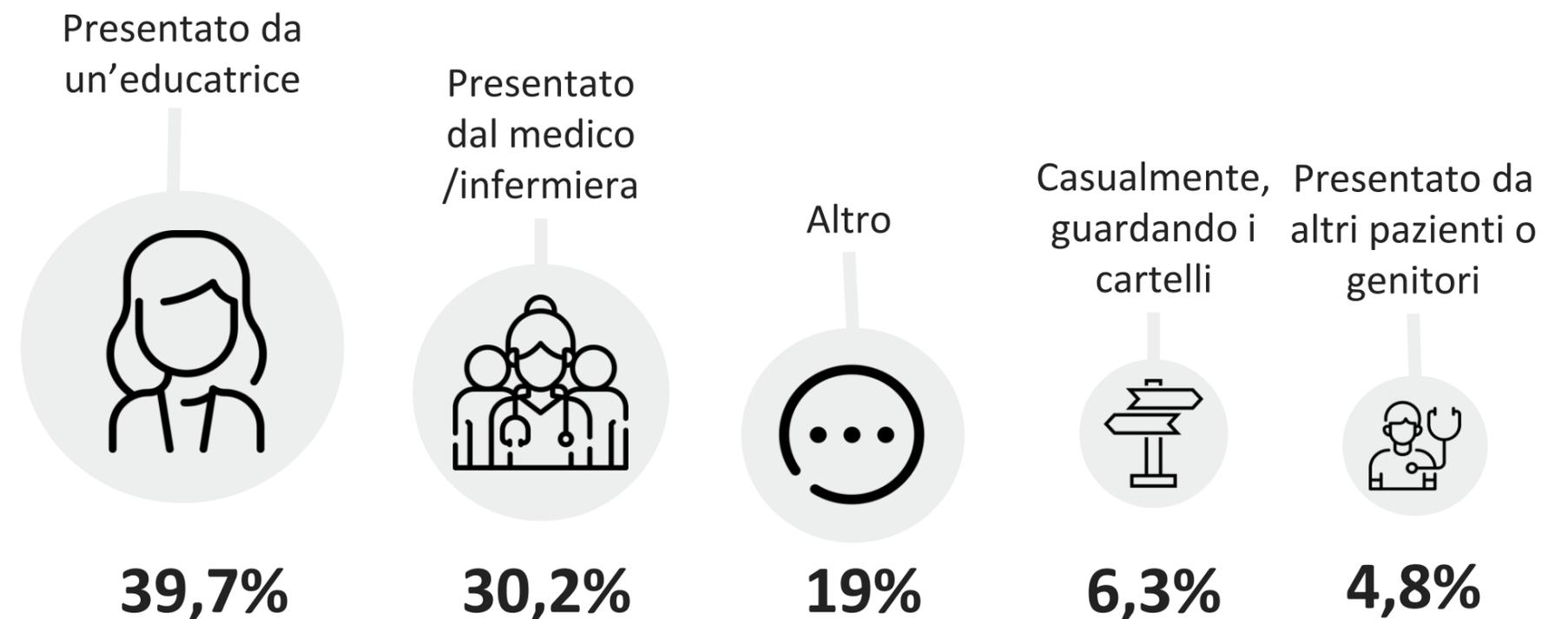
# Ospedale San Paolo – Genitori (1/2)



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



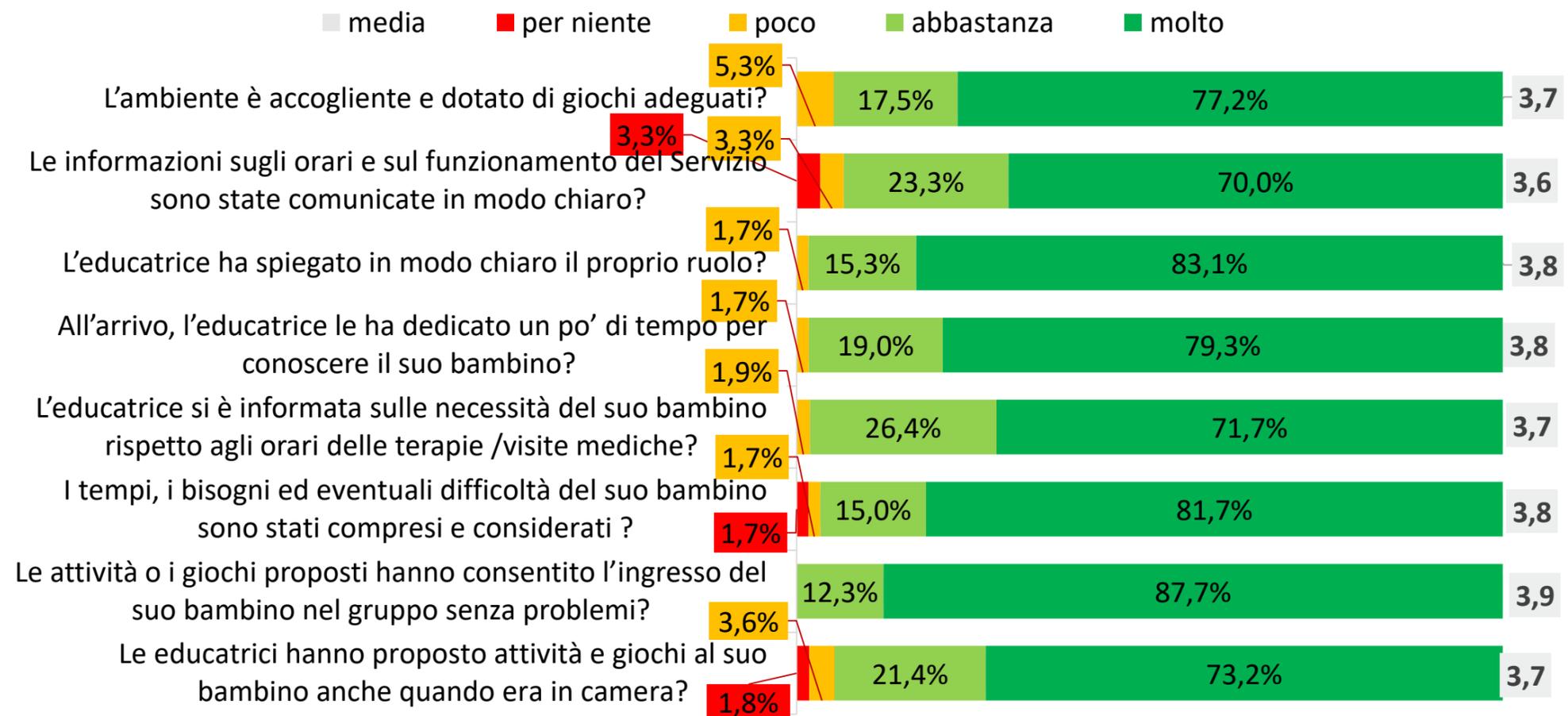
➤ Come hai saputo che c'era questa sezione ospedaliera?



# Ospedale San Paolo – Genitori (2/2)

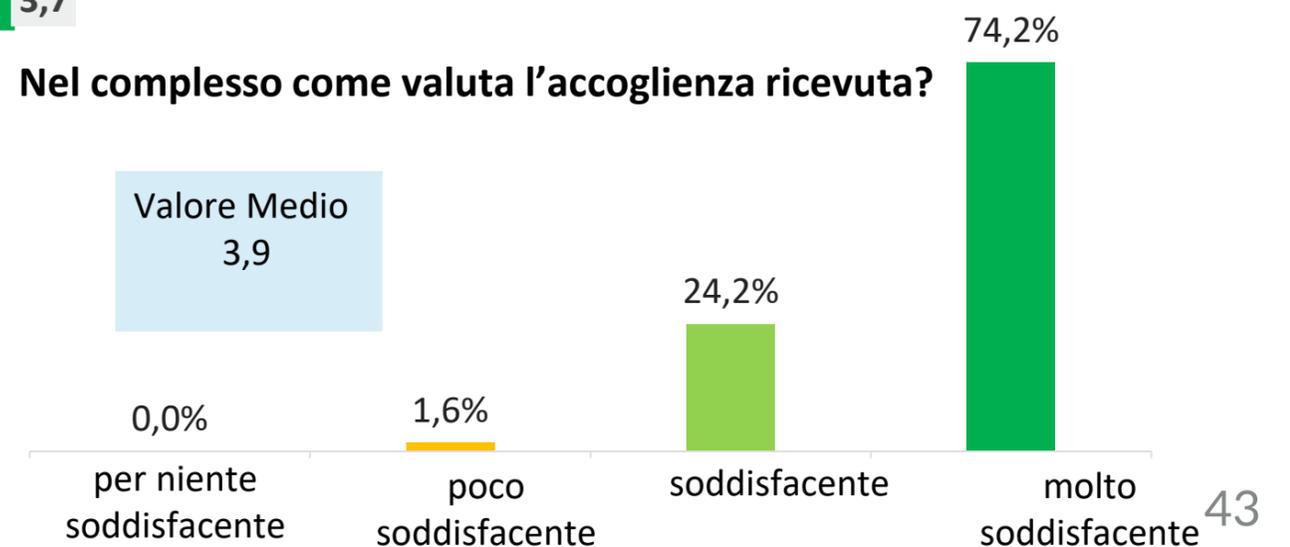
## ➤ Valutazione del servizio offerto

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

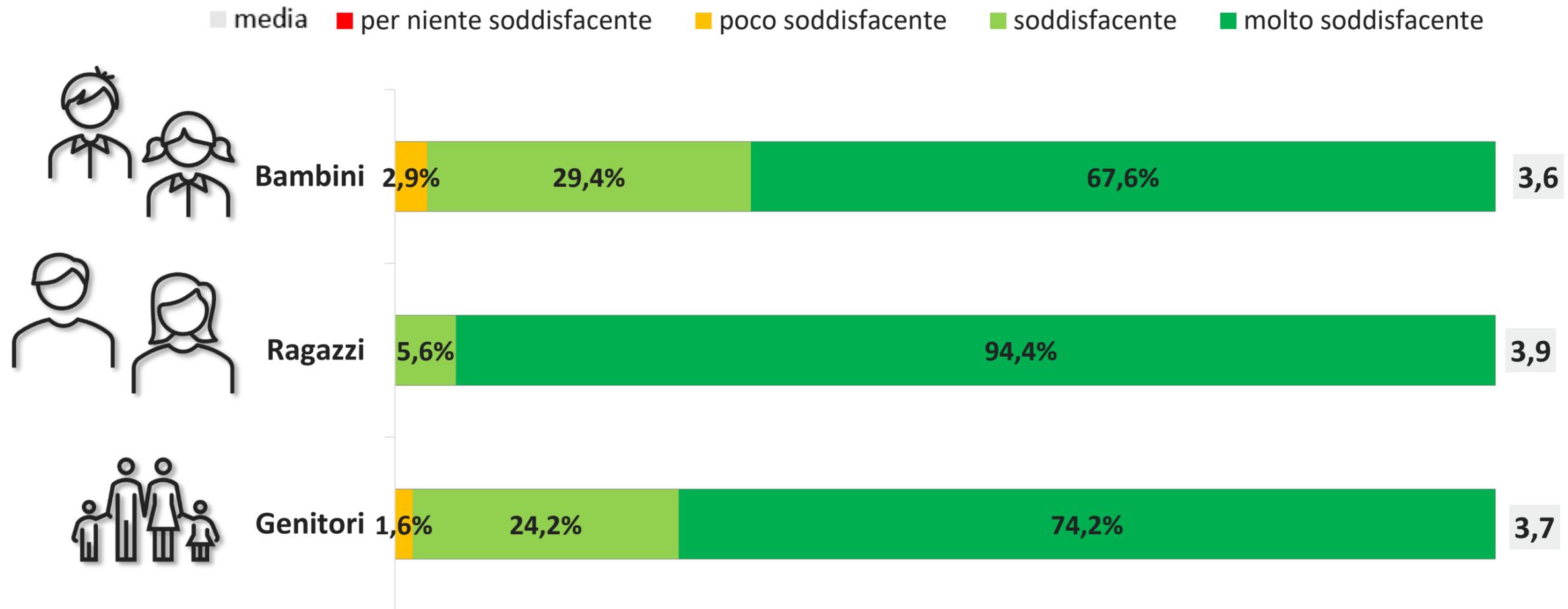


## ➤ Valutazione complessiva

Nel complesso come valuta l'accoglienza ricevuta?



# Ospedale San Paolo - Confronto valutazione complessiva



# Ospedale San Paolo - Confronto ragazzi e genitori

