



**Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. CLINICA MEDICA 1
Reparto**

**REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017**

Somministrazione questionari:

| | |
|---|-----------------------------|
| Periodo | Novembre 2017/dicembre 2017 |
| Numero questionari somministrati | 140 |
| Numero questionari raccolti | 96 |
| | 69% |

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Clinica Medica 1** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2017, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 140 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 96 (**69%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **84/100**.

Il questionario è costituito da 10 domande: 9 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente) ed infine una aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita.

In sintesi si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili (ev. grafico pag. 3):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
 - 97% per l'accoglienza al momento dell'arrivo
 - 96% per le informazioni ricevute al momento del ricovero
 - 100% per la cortesia del personale medico
 - 99% per la cortesia del personale infermieristico
 - 95% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 91% per l'adeguatezza degli orari di visita
 - 91% per il rispetto della privacy

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il comfort delle stanze, per il 13% pessimo-mediocre

A pag. 4 la "mappa importanza-soddisfazione" mette in relazione l'importanza che i pazienti danno alle singole prestazioni, con la soddisfazione che essi hanno rispetto alle stesse. Da questa mappa emergono aspetti su cui è necessario intervenire con azioni di miglioramento e/o correttive, in particolare ponendo maggiore attenzione al quadrante delle azioni prioritarie e/o di miglioramento in cui sono presenti gli aspetti critici.

Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che anche corrispondono al tipo di risposte date.

Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

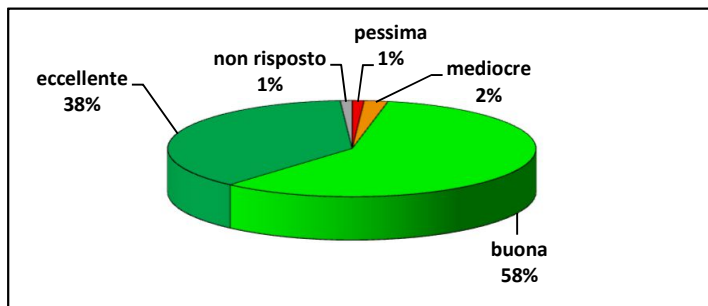
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica di un campione probabilistico. [Kenneth D. Bailey, Metodi della ricerca sociale, ed. Il Mulino, 1997] Più in specifico si è utilizzato per l'indagine il cosiddetto campionamento accidentale, in cui rientrano nella rilevazione le prime persone che capitano. Infatti è possibile selezionare i fruitori del Servizio in un periodo di tempo fissato (ad es. una settimana, un mese, ecc). La popolazione di riferimento è costituita dall'insieme dei fruitori di quel servizio nell'arco di un anno. Il campione è formato dalla quota di fruitori di quel servizio durante una frazione di un anno (ad es. un mese).

Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

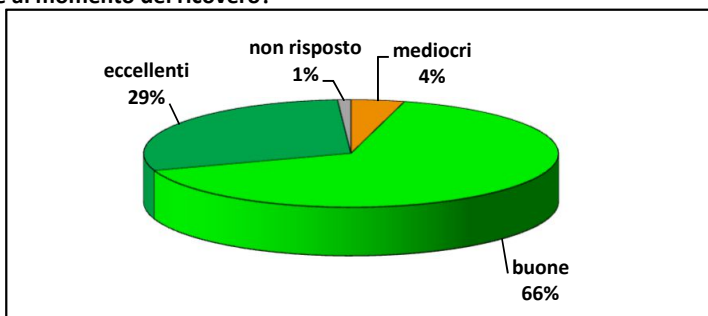
1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima | 1 | 1% |
| mediocre | 2 | 2% |
| buona | 56 | 58% |
| eccellente | 36 | 38% |
| non risposto | 1 | 1% |
| Totale | 96 | 100% |



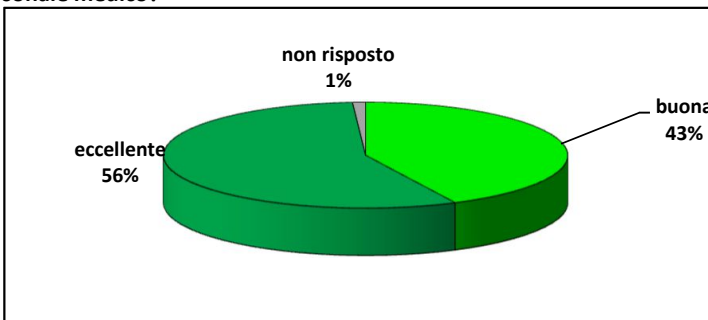
2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessime | 0 | 0% |
| mediocri | 4 | 4% |
| buone | 63 | 66% |
| eccellenti | 28 | 29% |
| non risposto | 1 | 1% |
| Totale | 96 | 100% |



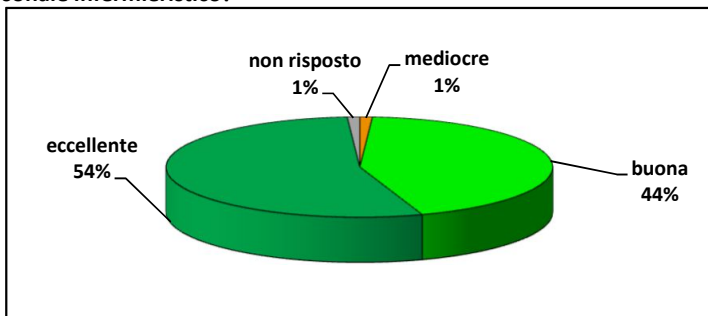
3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 0 | 0% |
| buona | 41 | 43% |
| eccellente | 54 | 56% |
| non risposto | 1 | 1% |
| Totale | 96 | 100% |



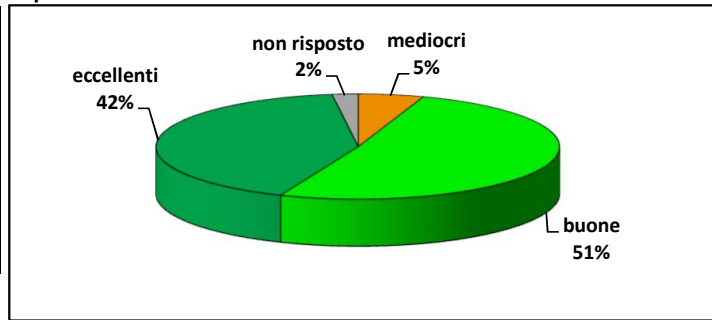
4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 1 | 1% |
| buona | 42 | 44% |
| eccellente | 52 | 54% |
| non risposto | 1 | 1% |
| Totale | 96 | 100% |



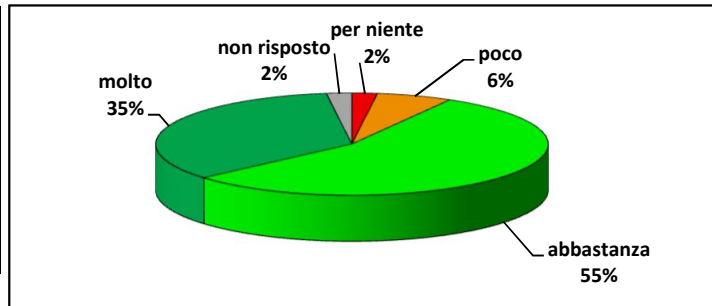
5 Come considera le informazioni date dal personale medico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessime | 0 | 0% |
| mediocri | 5 | 5% |
| buone | 49 | 51% |
| eccellenti | 40 | 42% |
| non risposto | 2 | 2% |
| Totale | 96 | 100% |



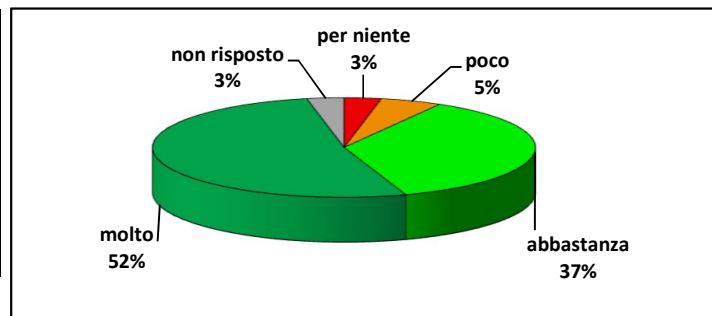
6 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| per niente | 2 | 2% |
| poco | 6 | 6% |
| abbastanza | 53 | 55% |
| molto | 33 | 34% |
| non risposto | 2 | 2% |
| Totale | 96 | 100% |



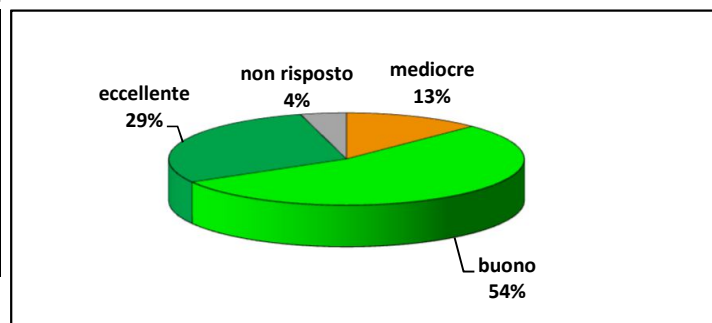
7 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| per niente | 3 | 3% |
| poco | 5 | 5% |
| abbastanza | 35 | 36% |
| molto | 50 | 52% |
| non risposto | 3 | 3% |
| Totale | 96 | 100% |



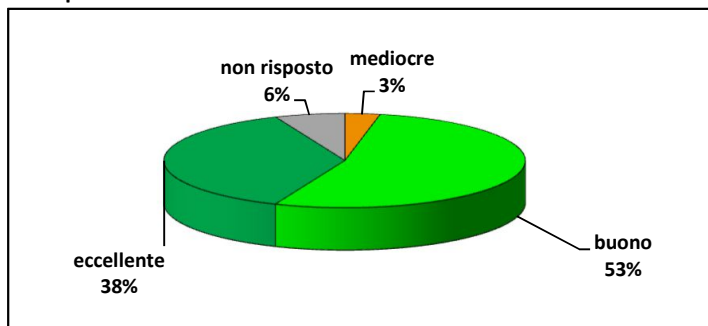
8 Come considera il comfort delle stanze?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo | 0 | 0% |
| mediocre | 12 | 13% |
| buono | 52 | 54% |
| eccellente | 28 | 29% |
| non risposto | 4 | 4% |
| Totale | 96 | 100% |



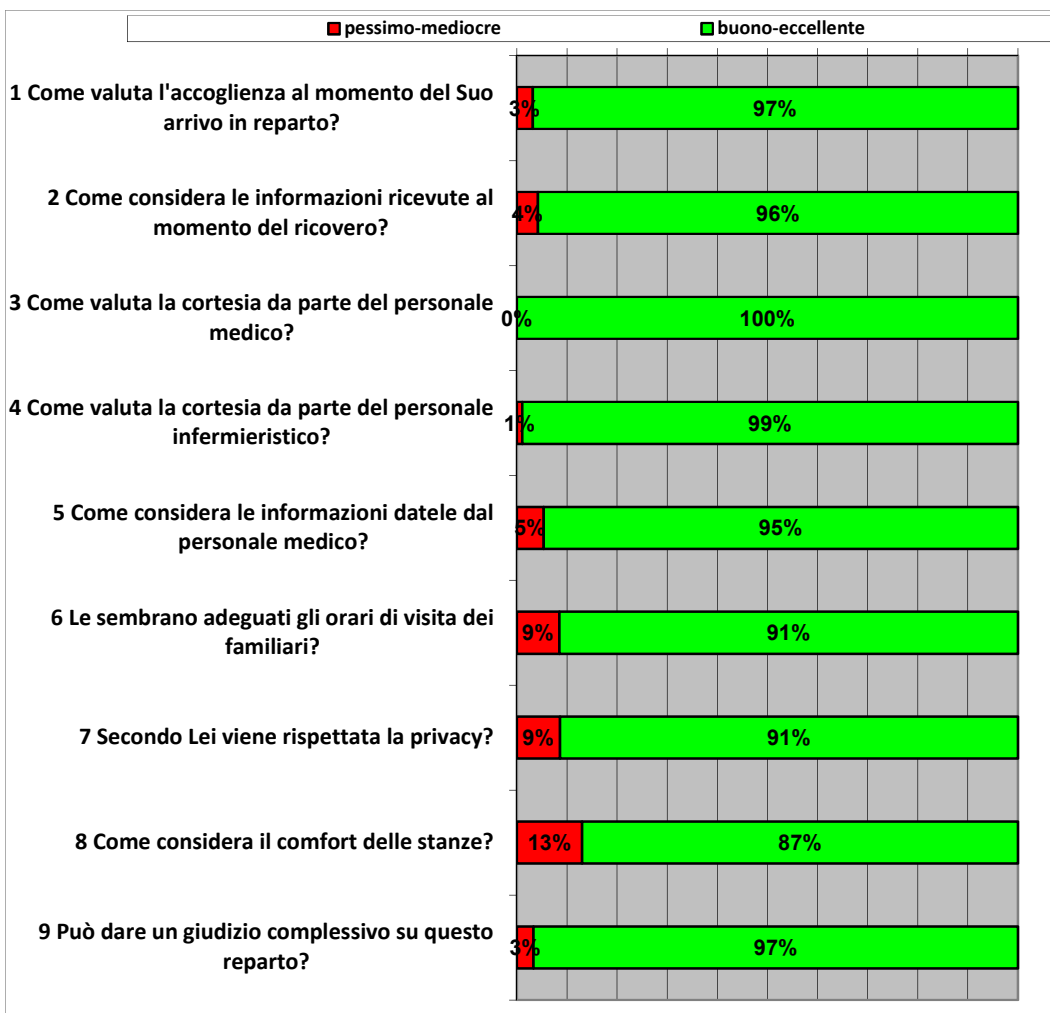
9 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo | 0 | 0% |
| mediocre | 3 | 3% |
| buono | 51 | 53% |
| eccellente | 36 | 38% |
| non risposto | 6 | 6% |
| Totale | 96 | 100% |

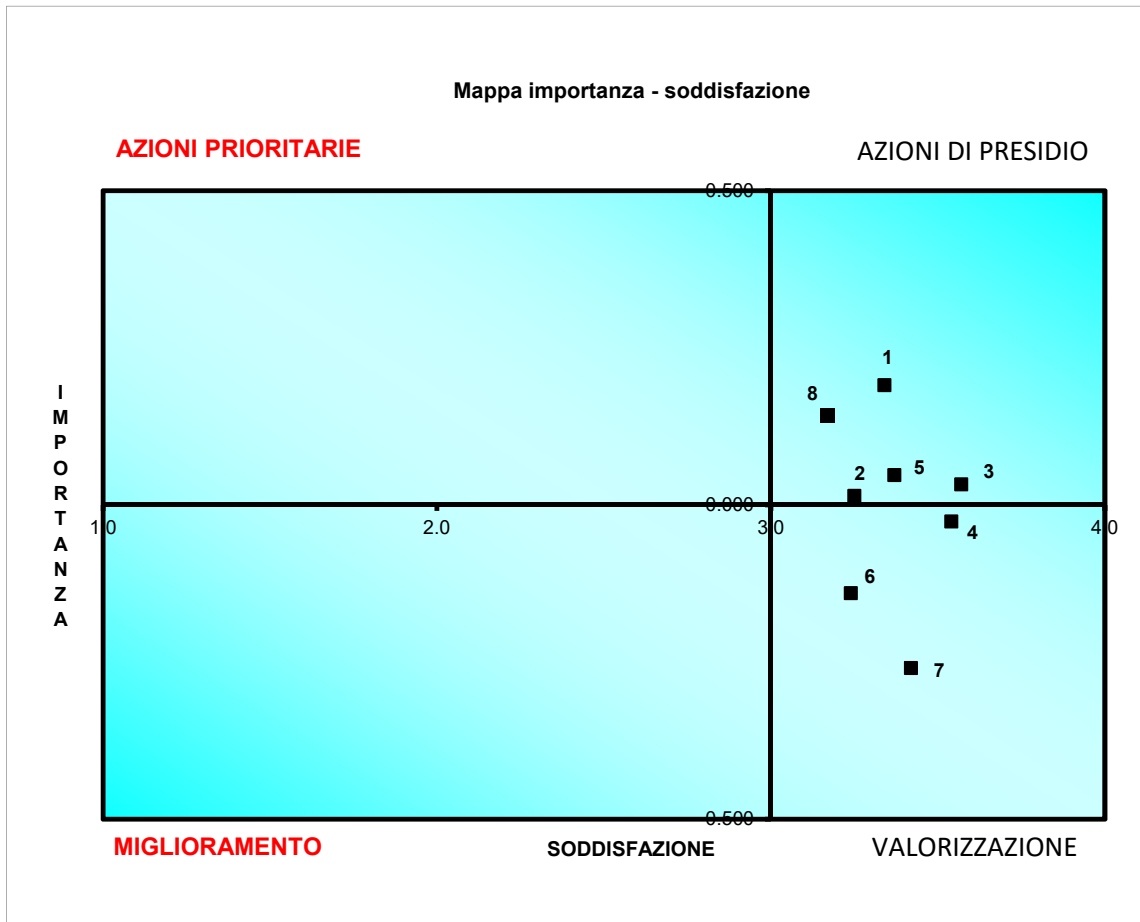


*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella **sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel**. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella pagina seguente.*

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



| | pessimo-mediocre | buono-eccellente | Risposte valide |
|--|------------------|------------------|-----------------|
| 1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto? | 3% | 97% | 95 |
| 2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero? | 4% | 96% | 95 |
| 3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico? | 0% | 100% | 95 |
| 4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico? | 1% | 99% | 95 |
| 5 Come considera le informazioni date dal personale medico? | 5% | 95% | 94 |
| 6 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari? | 9% | 91% | 94 |
| 7 Secondo Lei viene rispettata la privacy? | 9% | 91% | 93 |
| 8 Come considera il comfort delle stanze? | 13% | 87% | 92 |
| 9 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto? | 3% | 97% | 90 |



Nel quadrante sono stati messi in relazione, per ciascun aspetto, la soddisfazione (calcolando l'analisi delle medie trattando le scale di valutazione come variabili cardinali) e l'importanza (calcolando la correlazione tra i singoli aspetti e il giudizio complessivo sul Servizio).

In questo modo si è ottenuto un quadrante diviso in 4 aree:

1. **quadrante in alto a destra:** è l'area delle azioni di presidio, volte al mantenimento dell'attuale situazione, che presenta sufficienti livelli di soddisfazione, parallelamente all'attribuzione di una forte importanza. Qui rientrano l'accoglienza in reparto, le informazioni fornite al momento del ricovero, la cortesia, le informazioni fornite dal personale medico e il comfort delle stanze.

2. **quadrante in basso a destra:** è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però è attribuita un'importanza minore. È il caso di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nella considerazione degli utenti, che danno molte volte per scontato tale aspetto. Qui rientrano la cortesia del personale infermieristico, l'orario di visita dei familiari e il rispetto della privacy.

3. **quadrante in basso a sinistra:** è l'area degli aspetti che potrebbero essere soggetti a miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è più ridotto della media; non si tratta però di priorità, in quanto a questi parametri non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata.

4. **quadrante in alto a sinistra:** è l'area delle cosiddette azioni prioritarie caratterizzate da aspetti che presentano una soddisfazione più bassa della media e sui quali si dovrebbe intervenire in modo prioritario, in quanto ritenuti molto importanti dagli utenti. Infatti una soddisfazione inferiore alla media è in grado di condizionare negativamente il giudizio complessivo.

| Var | | import | soddisf | scarti import |
|-----|---|--------------|--------------|---------------|
| 1 | valutazione accoglienza reparto | .678 | 3.34 | 0.190 |
| 2 | valutazione informazioni ricovero | .502 | 3.25 | 0.014 |
| 3 | valutazione cortesia personale medico | .520 | 3.57 | 0.032 |
| 4 | valutazione cortesia personale infermieristico | .461 | 3.54 | -0.027 |
| 5 | valutazione informazioni fornite dal personale medico | .535 | 3.37 | 0.047 |
| 6 | valutazioni orari di visita | .347 | 3.24 | -0.141 |
| 7 | valutazioni su rispetto privacy | .228 | 3.42 | -0.260 |
| 8 | valutazioni comfort stanze | .630 | 3.17 | 0.142 |
| | medie | 0.488 | 3.363 | |
| | voto medio performance | | 84% | |

COMMENTI E SUGGERIMENTI

| ELOGI | Frequenze |
|---|------------------|
| Ottimo | 3 |
| Sono stata ricoverata in questo reparto anche negli anni scorsi: Ho notato un deciso miglioramento nella pulizia dei letti e nella cortesia del personale | 1 |
| Il personale sia medico che infermieristico è molto preparato, gentile e professionale. La caposala sempre disponibile e molto presente. Nonostante la malattia conservo buon ricordo di tutti loro. | 1 |
| Reparto e personale medico e infermieristico di buon livello. Grazie di tutto | 1 |
| Vedevo in tutte le persone la disponibilità di fare il meglio | 1 |
| I dottori e infermieri sono molto bravi, gentili e accoglienti, siamo contenti del loro servizio grazie | 1 |
| Sono la figlia di un paziente. Solo in questo reparto i medici specializzandi sono al fianco del medico strutturato. Così dovrebbe essere, ma non mi era mai capitato e ho molta conoscenza dei Reparti ospedalieri | 1 |
| TOTALE | 9 |

| CIBO | Frequenze |
|-----------------------|------------------|
| Il cibo da migliorare | 2 |
| TOTALE | 2 |

| ORARI | Frequenze |
|--|------------------|
| Gli orari di visita un po' più flessibili (in particolar modo alle 12). Grazie | 3 |
| TOTALE | 3 |

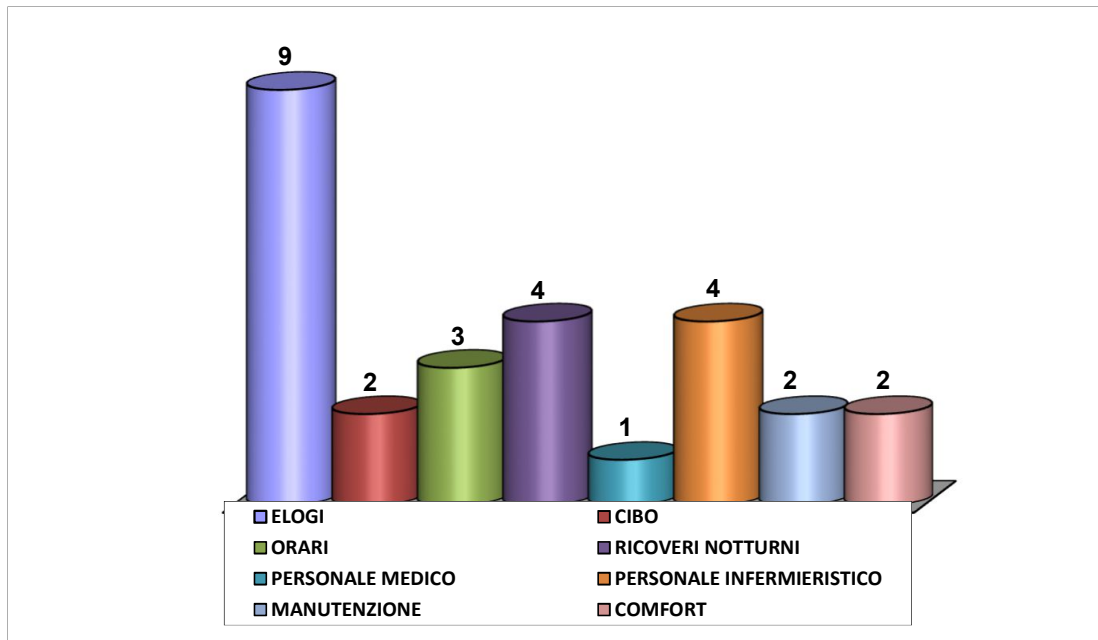
| RICOVERI NOTTURNI | Frequenze |
|---|------------------|
| Diversa gestione dei ricoveri notturni per evitare almeno di notte risvegli inutili | 1 |
| I monitor in stanza sono particolarmente fastidiosi e non permettono un sonno adeguato la notte. | 1 |
| Selezione del personale notturno | 1 |
| Quando ci sono pazienti con problemi psichici ci vorrebbero delle stanze adatte al fine di non far passare delle notti in bianco ad altri pazienti costretti andare a dormire in sala d'aspetto | 1 |
| TOTALE | 4 |

| PERSONALE MEDICO | Frequenze |
|--|------------------|
| Suggerirei che i medici si presentassero ai pazienti. Non si sa da chi si viene visti, ammesso di riuscire a leggere il cartellino, non si sa se è specialista, generico o altro. Se un paziente saluta il medico una, due, tre volte e lui non risponde guardando altrove non è piacevole. A me è successo. | 1 |
| TOTALE | 1 |

| PERSONALE INFERMIERISTICO | Frequenze |
|--|------------------|
| Alcune infermiere sono impagabili, altre villane e maleducate. Quella medica dovrebbe essere una vocazione | 1 |
| Alcune OSS sono brusche, nervose e scortesie nel cambiare e trattare i pazienti, soprattutto più anziani e fragili, e quindi più che mai bisognosi di cura, affetto, comprensione. Una parola, un sorriso, una carezza, una cortesia vogliono dire tanto per chi è in quelle condizioni. | 2 |
| Più cure nel lavoro. I pazienti sono deboli | 1 |
| TOTALE | 4 |

| MANUTENZIONE | Frequenze |
|--|------------------|
| Una rinfrescatina alle stanze (tinteggiatura) e il controllo delle prese antenna TV che nella mia camera 53 non funziona | 1 |
| Piccole manutenzioni da fare. Un timer dovrebbe spegnere le luci ogni mattina. | 1 |
| TOTALE | 2 |

| COMFORT | Frequenze |
|---|------------------|
| Nelle stanze l'unico inconveniente è la mancanza di un tavolo idoneo a far pranzare contemporaneamente tutti gli ospiti | 1 |
| Mancano i letti automatici. Il resto è eccellente | 1 |
| TOTALE | 2 |



| | |
|----------------------------------|----------|
| ELOGI | 9 |
| CIBO | 2 |
| ORARI | 3 |
| RICOVERI NOTTURNI | 4 |
| PERSONALE MEDICO | 1 |
| PERSONALE INFERMIERISTICO | 4 |
| MANUTENZIONE | 2 |
| COMFORT | 2 |