



**Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. Divisione Ostetrica
Reparto**

**REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017**

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	47
	47%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Divisione Ostetrica** 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 100 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 47 (**47%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **78/100**.

Il questionario è costituito da 13 domande di cui 11 a risposta chiusa con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) o quantitativo (per niente, poco, abbastanza, molto), una a risposta chiusa dove veniva chiesto il tipo di ricovero e infine una a risposta 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 riassuntivo):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
 - 94% per l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto
 - 93% per la cortesia da parte del personale medico
 - 100% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 100% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 100% per le informazioni alla dimissione

- gli **aspetti critici** sono:
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 53% per niente-poco
 - il comfort delle stanze, per il 40% per pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per l'11% pessime-mediocri
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 18% pessime-mediocri
 - il rispetto della privacy, per l'13% pessimo-mediocre

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.

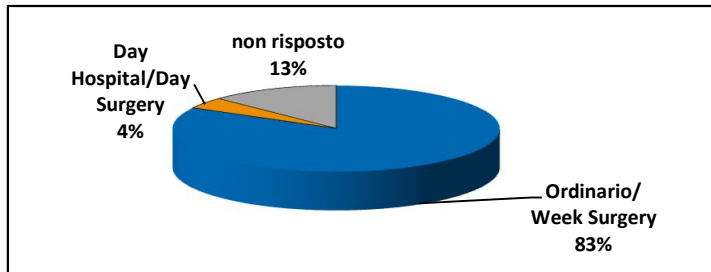
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica 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

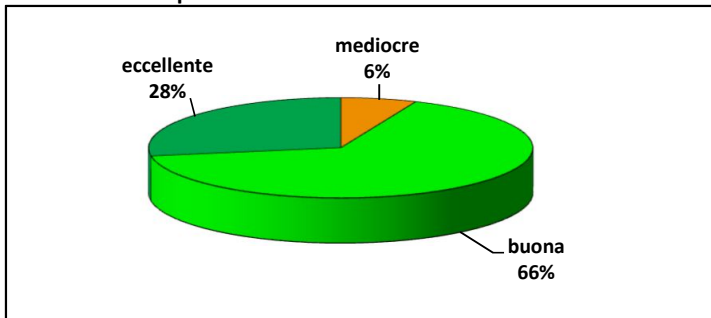
1 Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
Ordinario/ Week Surgery	39	83%
Day Hospital/Day Surgery	2	4%
non risposto	6	13%
Totale	47	100%



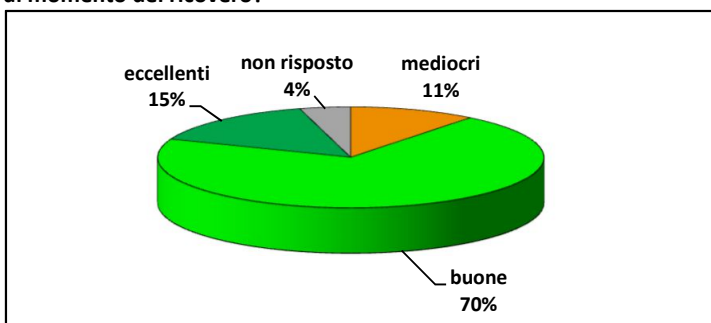
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	6%
buona	31	66%
eccellente	13	28%
non risposto	0	0%
Totale	47	100%



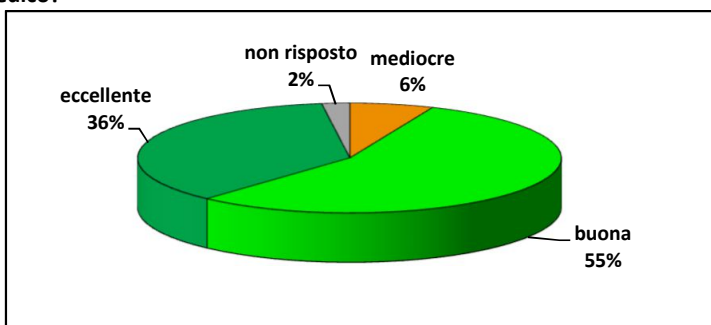
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	5	11%
buone	33	70%
eccellenti	7	15%
non risposto	2	4%
Totale	47	100%



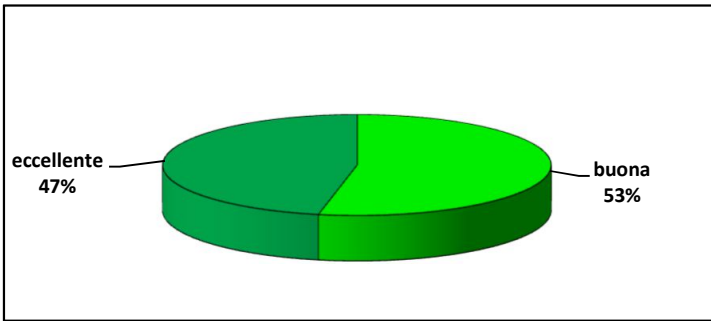
4 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	6%
buona	26	55%
eccellente	17	36%
non risposto	1	2%
Totale	47	100%



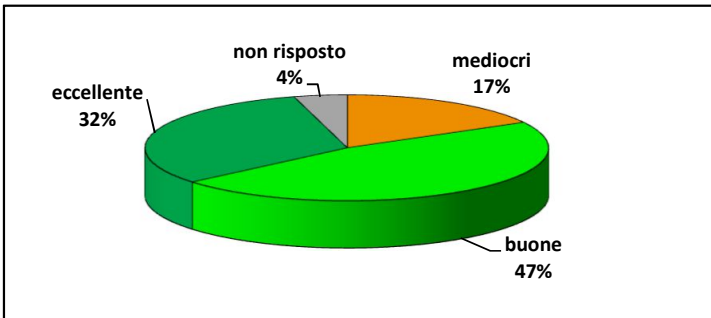
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	25	53%
eccellente	22	47%
non risposto	0	0%
Totale	47	100%



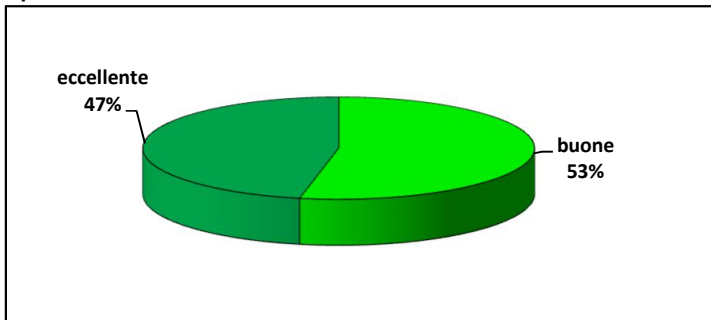
6 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	8	17%
buone	22	47%
eccellente	15	32%
non risposto	2	4%
Totale	47	100%



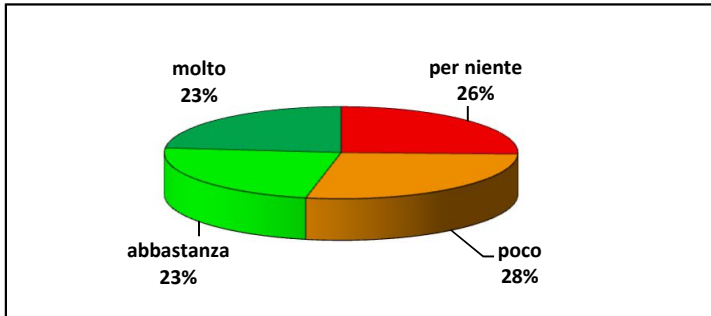
7 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocre	0	0%
buone	25	53%
eccellente	22	47%
non risposto	0	0%
Totale	47	100%



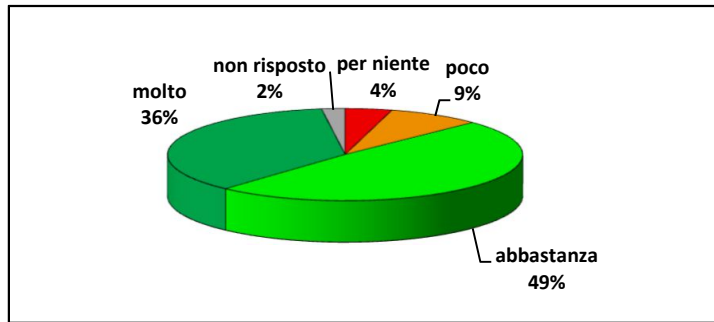
8 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	12	26%
poco	13	28%
abbastanza	11	23%
molto	11	23%
non risposto	0	0%
Totale	47	100%



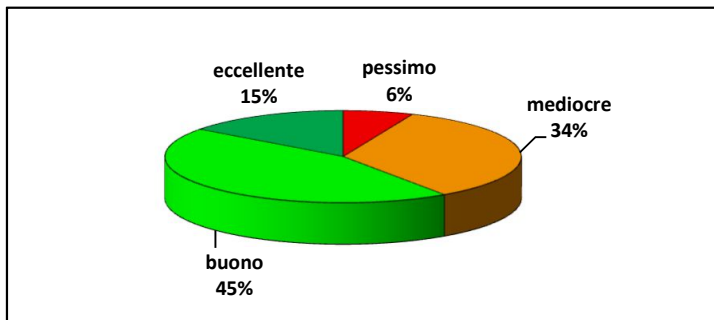
9 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	2	4%
poco	4	9%
abbastanza	23	49%
molto	17	36%
non risposto	1	2%
Totale	47	100%



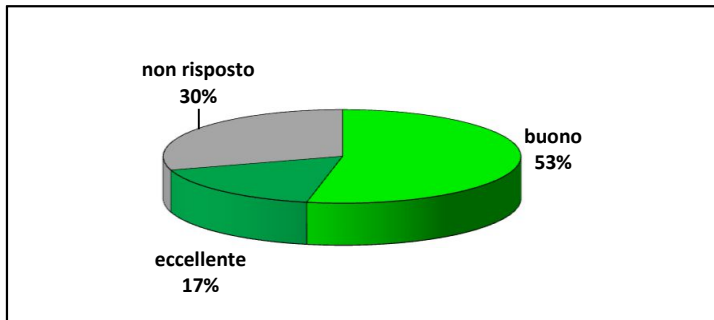
10 Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	6%
mediocre	16	34%
buono	21	45%
eccellente	7	15%
non risposto	0	0%
Totale	47	100%



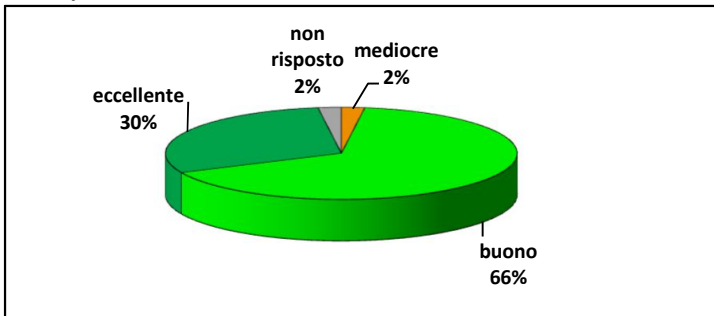
11 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	25	53%
eccellente	8	17%
non risposto	14	30%
Totale	47	100%



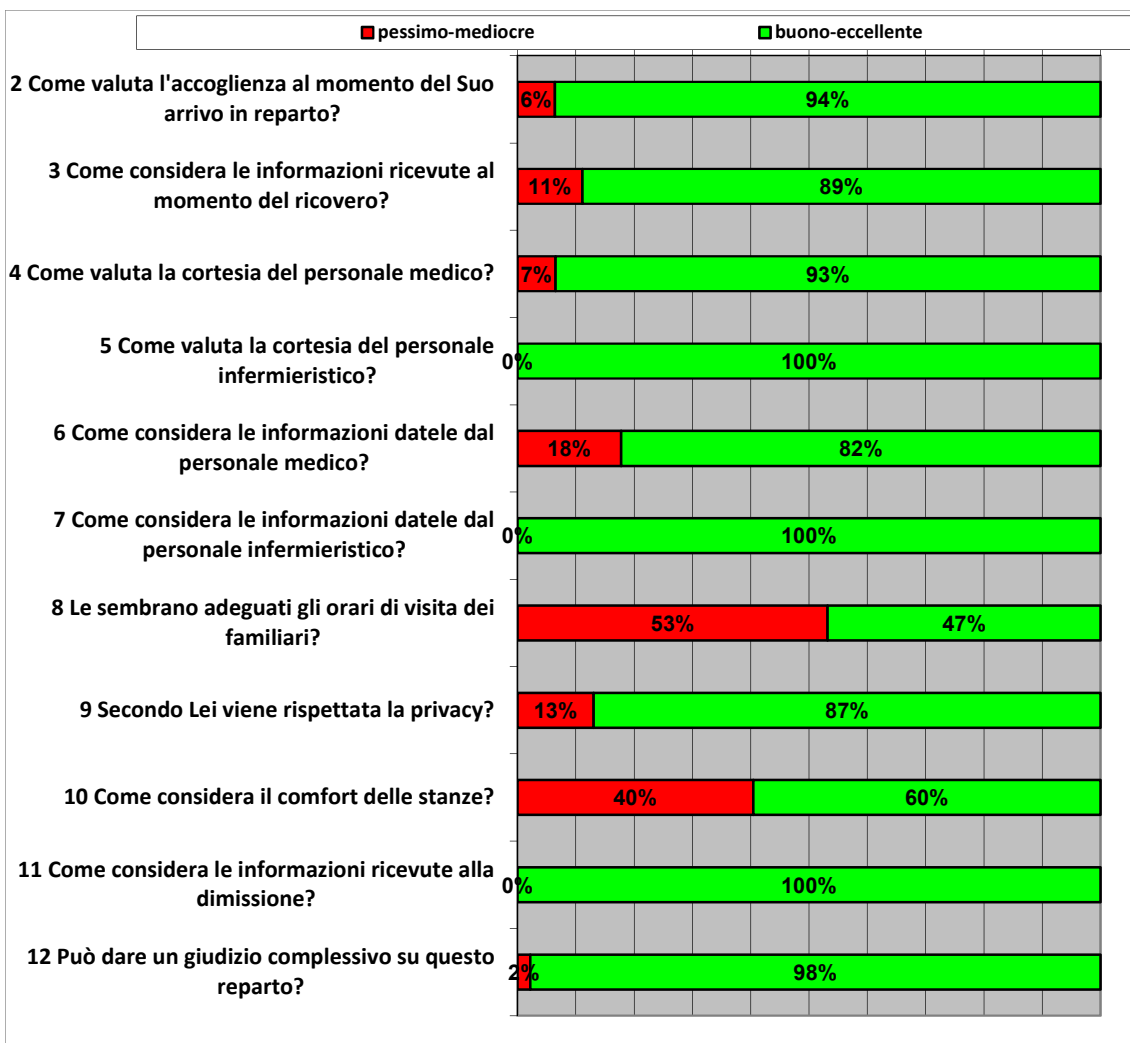
12 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	2%
buono	31	66%
eccellente	14	30%
non risposto	1	2%
Totale	47	100%

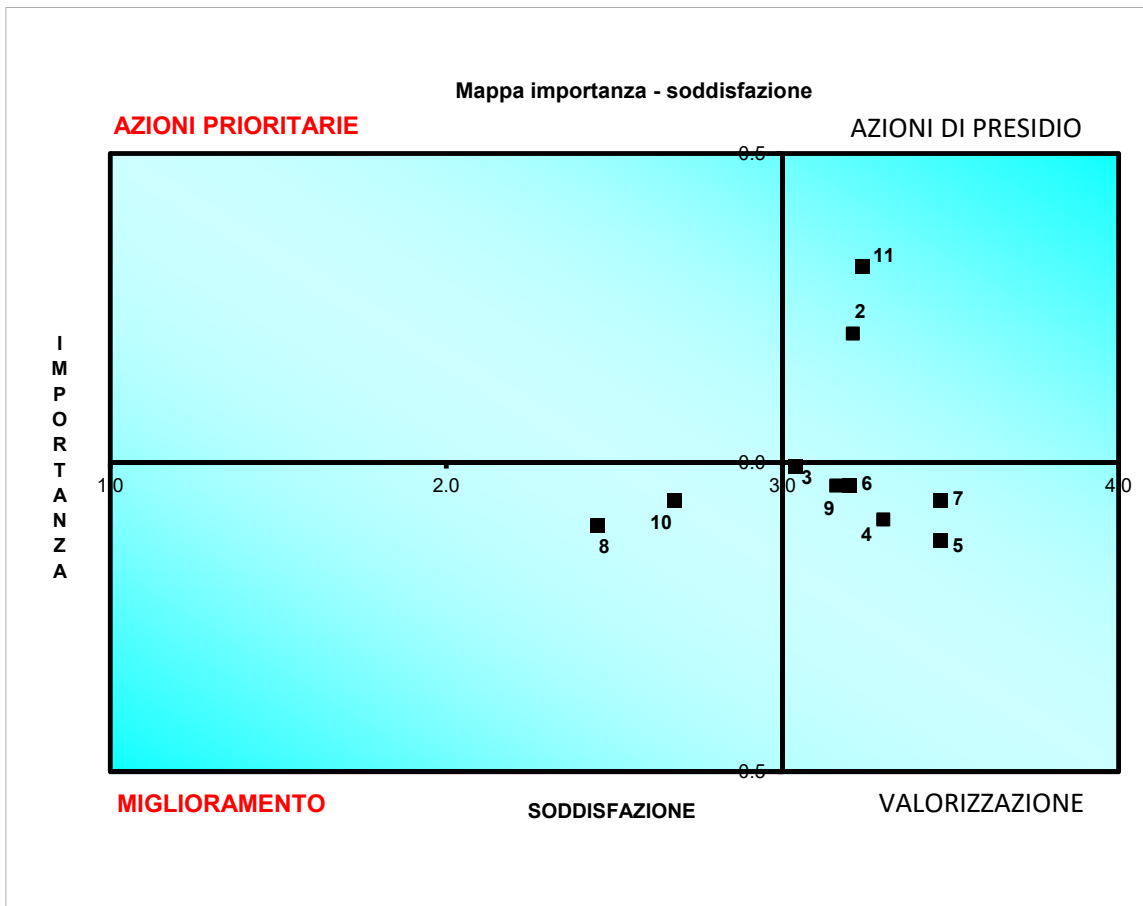


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?	6%	94%	47
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	11%	89%	45
4 Come valuta la cortesia del personale medico?	7%	93%	46
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	0%	100%	47
6 Come considera le informazioni datele dal personale medico?	18%	82%	45
7 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?	0%	100%	47
8 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	53%	47%	47
9 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	13%	87%	46
10 Come considera il comfort delle stanze?	40%	60%	47
11 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?	0%	100%	33
12 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?	2%	98%	46



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 all'arrivo e le informazioni date alla dimissione.

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 le informazioni ricevute durante il ricovero, la cortesia e le informazioni fornite dal personale medico e infermieristico, 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. Qui rientrano gli orari di visita e il comfort delle stanze.

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
2	valutazione accoglienza all'arrivo	.691	3.21	0.209
3	valutazione informazioni ricevute durante il ricovero	.476	3.04	-0.006
4	valutazione cortesia personale medico	.390	3.30	-0.092
5	valutazione cortesia personale infermieristico	.356	3.47	-0.126
6	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.445	3.16	-0.037
7	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.420	3.47	-0.062
8	valutazione orari visita	.381	2.45	-0.101
9	valutazione rispetto privacy	.444	3.20	-0.038
10	comfort delle stanze	.421	2.68	-0.061
11	valutazione informazioni alla dimissione	.800	3.24	0.318

medie

0.482 3.122

voto medio performance

78%

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Complimenti per la professionalità e gentilezza	1
Cortesìa e disponibilità molto buona.	1
Eccellente reparto. Il servizio del nido è meraviglioso, ottimo, tutti gli infermieri sono professionali, altamente competenti, cordiali e amichevoli. Grazie mille a tutti	1
Grazie per tutto e buon lavoro!!	1
Personale medico in puerperio è eccellente.	1
Ringrazio di cuore tutte le colleghe che, in questo momento di difficoltà, sono riuscite a rendere meno "duro" il soggiorno qui. Vi voglio bene!!	1
Sono felice di essere stata ricoverata in questo reparto! Grazie mille, grazie di tutti!! Siete bravissimi!!!!	1
Ringrazio il personale infermieristico per la loro gentilezza, continuate così. Che Dio vi benedica.	3
Tutto bene. Grazie!	2
Tutto il personale è stato squisito durante la degenza. Il reparto è molto ben organizzato	1
Complimenti a tutti, nonostante siate indaffarate; per l'amore e la professionalità che avete verso tutte le mamme, nonostante ce ne sia sempre qualcuna scorbatica, ma poche. Brave anche perchè amate questo lavoro nonostante tutto! Infermiere, nido, chi fa il letto, chi pulisce... Complimenti donne!	1
TOTALE	14

COMFORT	Frequenze
Letti più moderni (con pulsantiere per movimenti letto), controllo luci notturne.	1
Mancava una doccia in camera.	1
I letti non consentono il riposo e, anzi, mi hanno procurato dolori alla schiena.	1
Non sarebbe male avere la TV in stanza, visto che qui le ore non passano mai.	1
Reparto da rimodernare perchè l'arredamento è vecchio e scomodo.	1
Per chi ha fatto il taglio cesareo sarebbero meglio i letti con il "triangolo" per sollevarsi facendo forza sulle braccia.	1
Stanze da 4 posti letto in un reparto come questo non dovrebbero esistere. Stanze non adeguate alla qualità del reparto	2
Stanze più spaziose	1
Stanze troppo piccole per accogliere mamme e neonati in "rooming in"	1
Fa un po' freddo	1
TOTALE	11

IGIENE	Frequenze
Arieggiare di più le stanze (soprattutto dopo le visite esterne).	1
Maggiore pulizia nei bagni	1
TOTALE	2

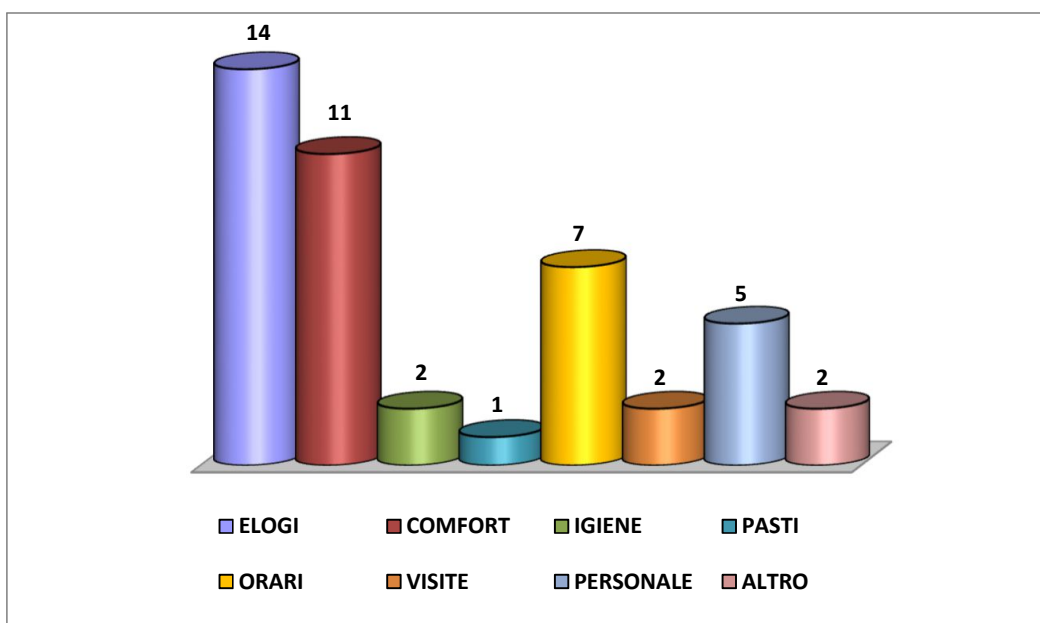
PASTI	Frequenze
Si può migliorare il servizio pasti che sono pessimi.	1
TOTALE	1

ORARI	Frequenze
Aggiungere un orario per le visite dopo il pranzo	1
Ampliare l'orario di visita dei familiari (14:30/16:00).	1
Ampliare le fasce di visita.	1
Da valutare un orario alternativo per le persone che vengono da fuori Padova, per evitare sovraffollamento in un'unica ora.	1
Orari di visita anche la mattina	1
Orari più adatti a necessità di assistenza e supporto	1
Orario visite: far passare almeno uno dei genitori (oltre al papà).	1
TOTALE	7

VISITE	Frequenze
Riservare spazi comuni alle visite, piuttosto che farle tutte nelle stanze delle degenti.	1
Limitare il numero di persone in stanza.	1
TOTALE	2

PERSONALE	Frequenze
Personale addetto al pasto scortese	1
Rinforzare il personale nido negli orari notturni. A reparto pieno fanno fatica a soddisfare subito le esigenze di tutti.	1
La pediatra di turno la domenica, interrogata sulla bimba, non sa dare alcuna notizia: che giro visite è?	1
Alcuni del personale medico poco propensi a fornire informazioni al paziente.	1
Il personale medico pediatrico non dà molte informazioni.	1
TOTALE	5

ALTRO	Frequenze
Aumentare il numero dei tiralatte disponibili.	2
TOTALE	2



ELOGI	14
COMFORT	11
IGIENE	2
PASTI	1
ORARI	7
VISITE	2
PERSONALE	5
ALTRO	2