



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Fisiopatologia Respiratoria
Reparto

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	78
Numero questionari raccolti	41
	53%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Fisiopatologia Respiratoria** 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 78 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 41 (**53%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **79/100**.

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-eccellente**" risulta essere del:
 - 90% per l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto
 - 98% per la cortesia da parte del personale medico
 - 98% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 93% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 93% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 100% per le informazioni alla dimissione

- gli **aspetti critici** sono:
 - il comfort delle stanze, per il 46% per pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per l'12% pessime-mediocri
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 20% per niente-poco
 - il rispetto della privacy, per l'12% 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.

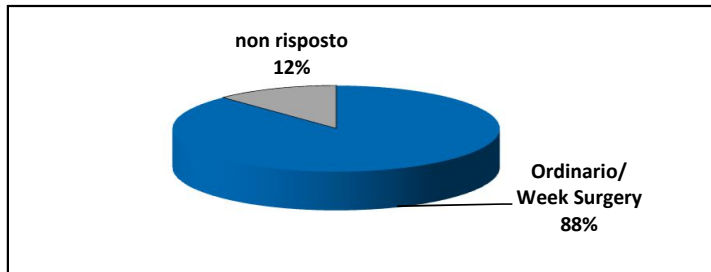
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

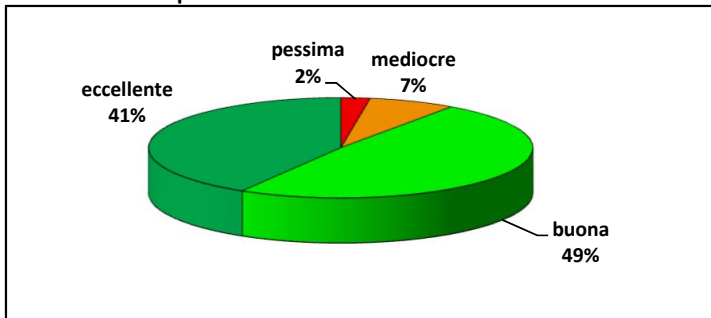
1 Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
Ordinario/ Week Surgery	36	88%
Day Hospital/Day Surgery	0	0%
non risposto	5	12%
Totale	41	100%



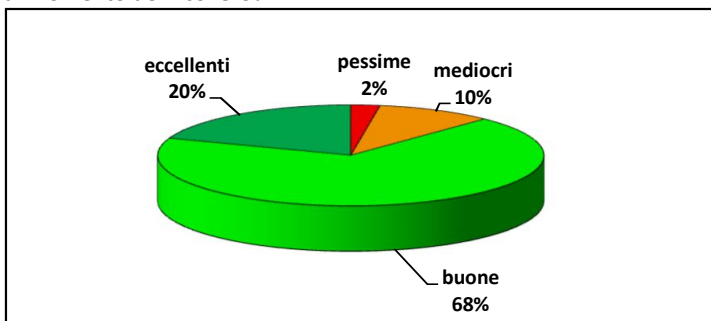
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	1	2%
mediocre	3	7%
buona	20	49%
eccellente	17	41%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



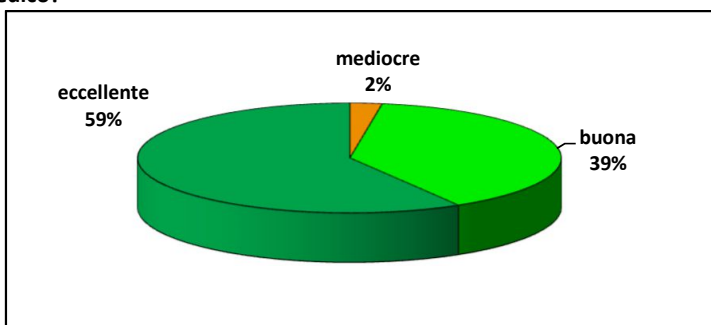
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	4	10%
buone	28	68%
eccellenti	8	20%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



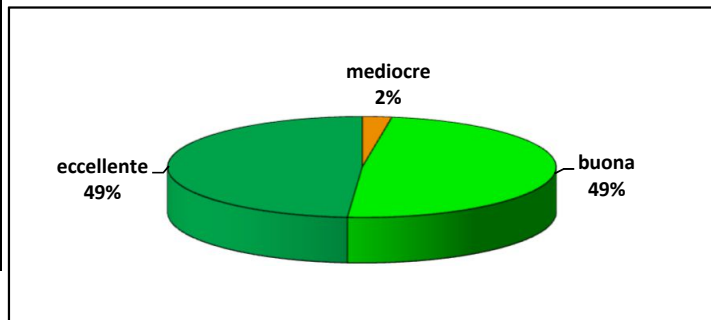
4 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	16	39%
eccellente	24	59%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



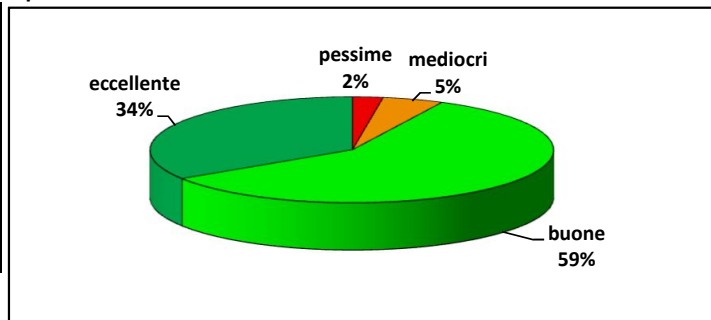
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	20	49%
eccellente	20	49%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



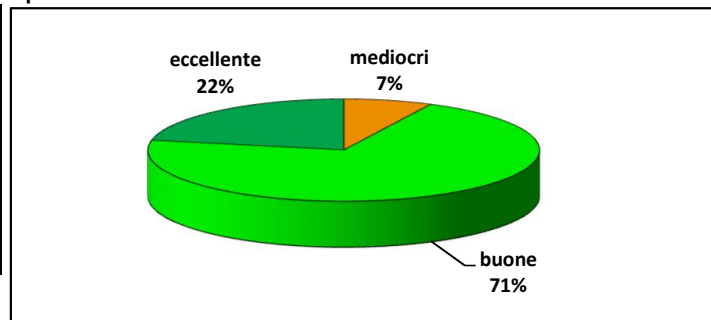
6 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	2	5%
buone	24	59%
eccellente	14	34%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



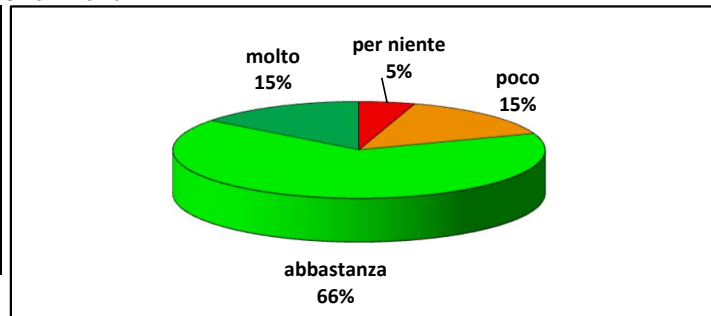
7 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	7%
buone	29	71%
eccellente	9	22%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



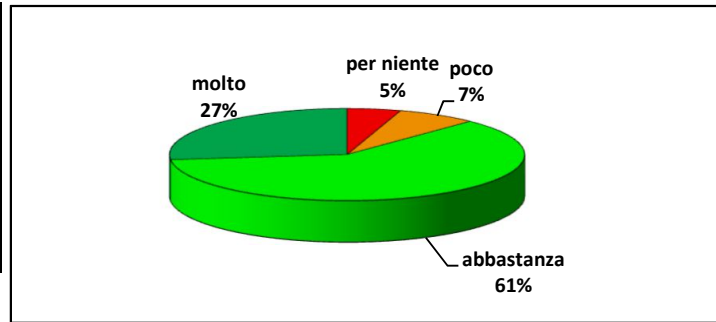
8 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	2	5%
poco	6	15%
abbastanza	27	66%
molto	6	15%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



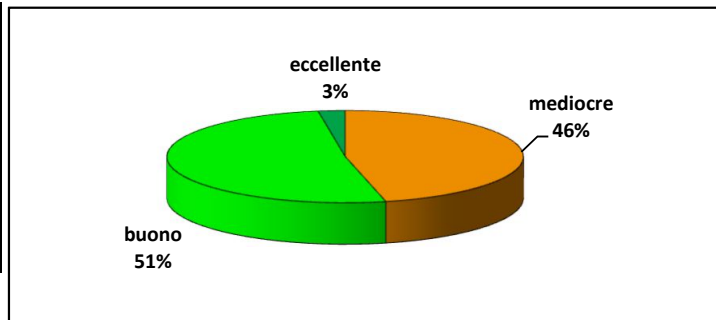
9 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	2	5%
poco	3	7%
abbastanza	25	61%
molto	11	27%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



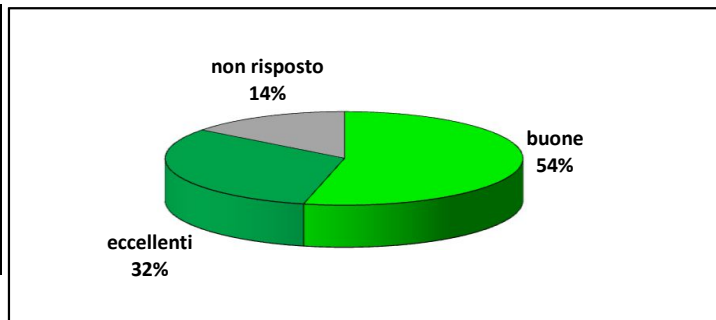
10 Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	19	46%
buono	21	51%
eccellente	1	2%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%



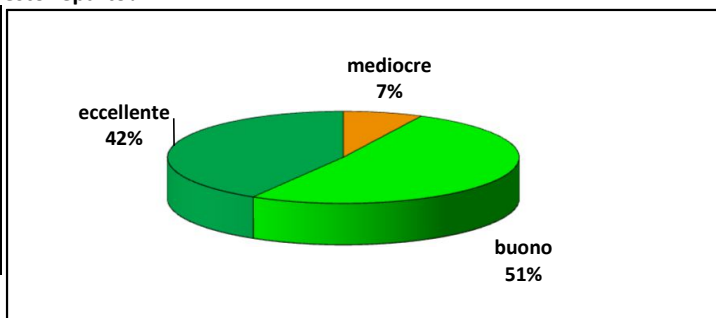
11 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	22	54%
eccellenti	13	32%
non risposto	6	15%
Totale	41	100%



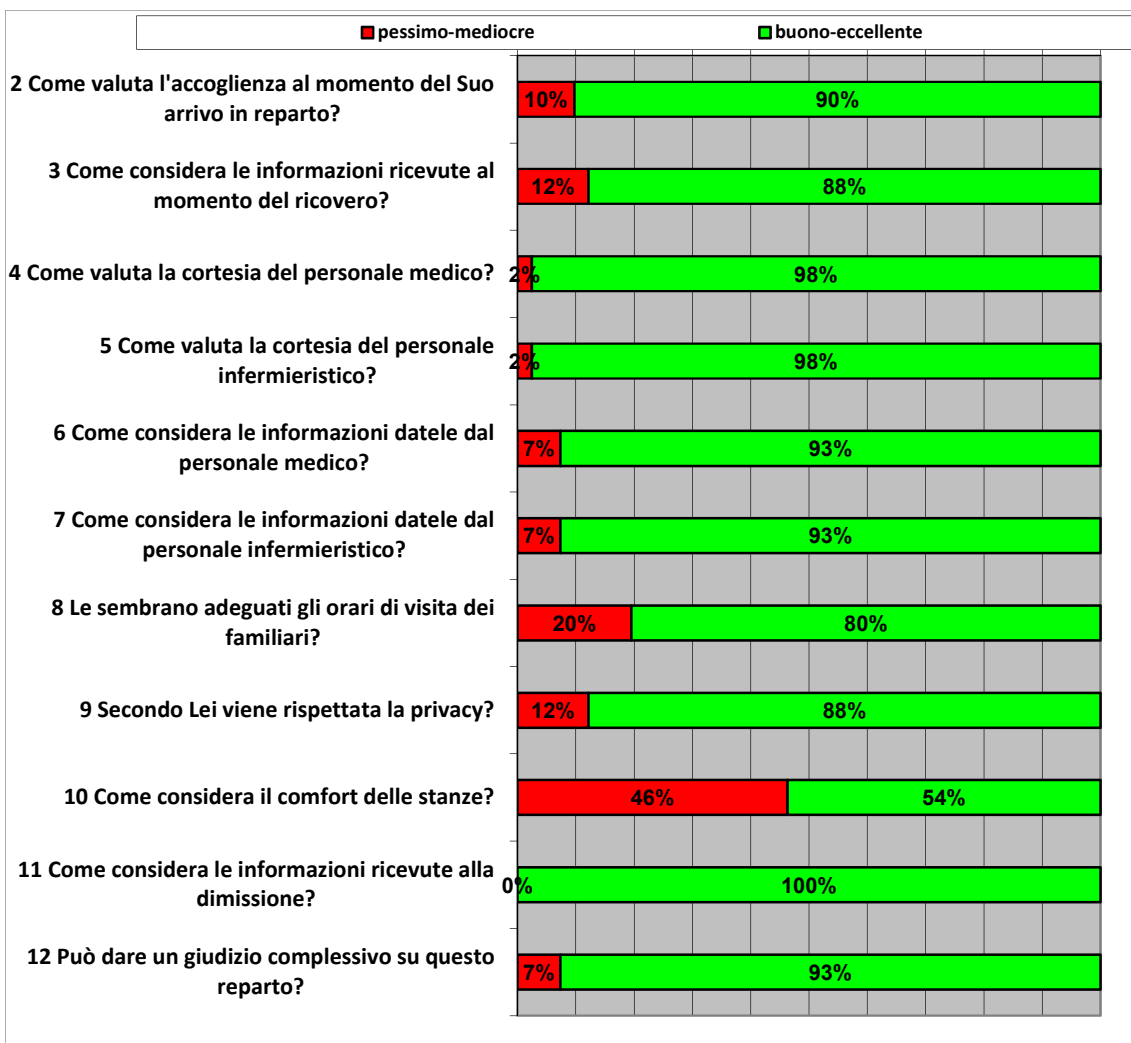
12 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	7%
buono	21	51%
eccellente	17	41%
non risposto	0	0%
Totale	41	100%

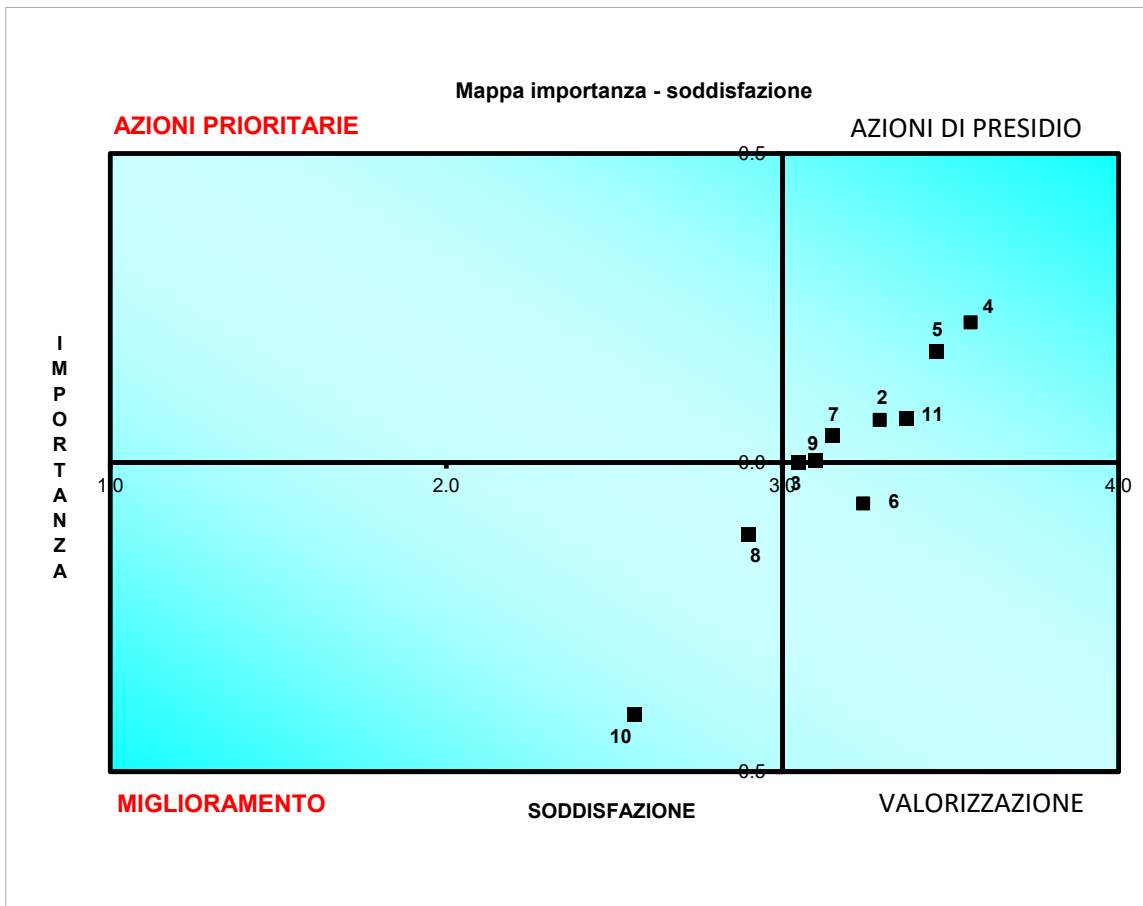


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?	10%	90%	41
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	12%	88%	41
4 Come valuta la cortesia del personale medico?	2%	98%	41
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	2%	98%	41
6 Come considera le informazioni datele dal personale medico?	7%	93%	41
7 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?	7%	93%	41
8 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	20%	80%	41
9 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	12%	88%	41
10 Come considera il comfort delle stanze?	46%	54%	41
11 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?	0%	100%	35
12 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?	7%	93%	41



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	.528	3.29	0.069
3	valutazione informazioni ricevute durante il ricovero	.458	3.05	-0.001
4	valutazione cortesia personale medico	.686	3.56	0.227
5	valutazione cortesia personale infermieristico	.638	3.46	0.179
6	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.393	3.24	-0.066
7	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.503	3.15	0.044
8	valutazione orari visita	.342	2.90	-0.117
9	valutazione rispetto privacy	.463	3.10	0.004
10	comfort delle stanze	.052	2.56	-0.407
11	valutazione informazioni alla dimissione	.530	3.37	0.071

medie

0.459 3.168

voto medio performance

79%

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Grazie mille!	1
Mai visti infermieri/OSS così dediti e impegnati!! Vi amo tutti	1
Reparto di alta professionalità.	1
TOTALE	3

COMFORT	Frequenze
Fa un po' freddo	1
Le stanze in fondo al corridoio sono fredde	1
Mettere dei termosifoni nel bagno	1
Reparto fortemente penalizzato per i pochissimi letti a disposizione. Andrebbe potenziato rispetto ai più generici reparti di medicina dove le patologie pneumologiche vengono trattate con minore capacità, esperienza e attenzione.	1
TOTALE	4

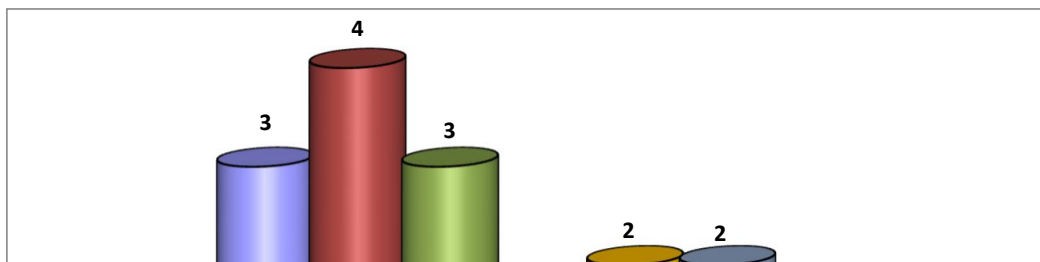
STROLLER	Frequenze
Pochi stroller a disposizione dei pazienti	2
E' difficile avere uno stroller in camera; ce ne sono solo 4, alcuni dei quali malfunzionanti. E' inconcepibile che un reparto come questo abbia questo tipo di carenza. Vorrei far presente che la "Liquid Air" e la "Medic Air" utilizzano stroller con modalità di ricarica incompatibili tra loro!!! Se fossero compatibili il paziente potrebbe portarsi da casa il proprio, facilitando così entrambi.	1
TOTALE	3

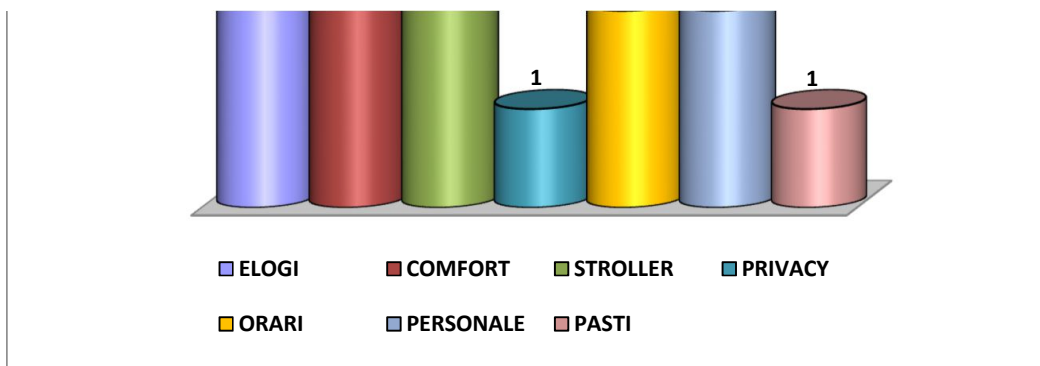
PRIVACY	Frequenze
Spesso ci sono più persone per lo stesso paziente.	1
TOTALE	1

ORARI	Frequenze
Gli orari di visita dei medici coincidono spesso con l'arrivo dei parenti	1
Orari di visita lontani dai pasti	1
TOTALE	2

PERSONALE	Frequenze
Più personale infermieristico e OSS	1
Suggerisco più comunicazione tra medici e personale infermieristico e di considerare l'importanza di assicurare al paziente oncologico, in fase terminale, tranquillità nella stanza dove viene messo	1
TOTALE	2

PASTI	Frequenze
Imballi cibi preconfezionati (mozzarelle, olio, aceto...) difficilissimi da aprire	1
TOTALE	1





ELOGI	3
COMFORT	4
STROLLER	3
PRIVACY	1
ORARI	2
PERSONALE	2
PASTI	1