



**Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. Gastroenterologia
Reparto**

**REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017**

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	40
Numero questionari raccolti	28
	70%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Gastroenterologia** 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 40 questionari e ne sono stati consegnati compilati 28 (**70%**).

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

Il questionario è costituito da 13 domande: 11 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), una a risposta chiusa dove veniva chiesto il tipo di ricovero 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:
 - 96% per la cortesia del personale medico
 - 93% per la cortesia del personale infermieristico
 - 93% per le informazioni ricevute alla dimissione

- gli **aspetti critici** sono:
 - il comfort delle stanze, per il 29% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - l'accoglienza all'arrivo in reparto, per il 18% pessima-mediocre
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 14% pessime-mediocri
 - le informazioni fornite dal personale medico, per l'11% pessime-mediocri
 - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per l'11% pessime-mediocri
 - l'adeguatezza degli orari di visita, per il 18% per niente-poco
 - il rispetto della privacy, per l'11% per niente-poco

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.

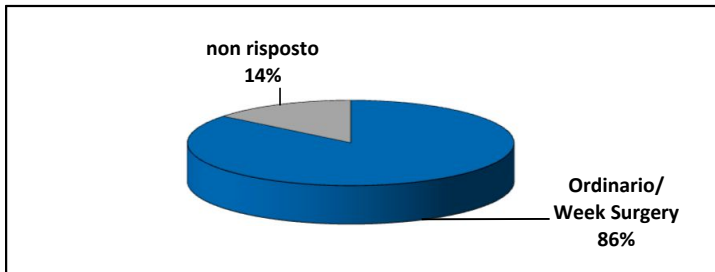
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

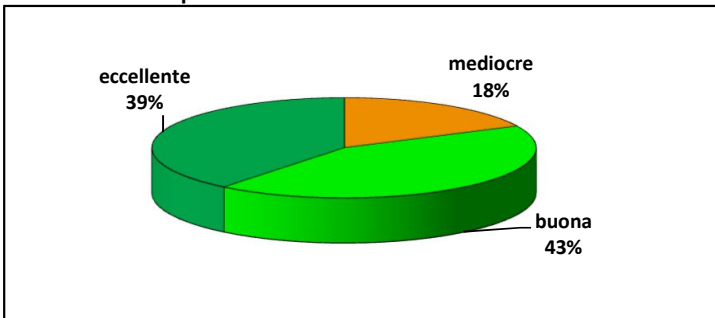
1 Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
Ordinario/ Week Surgery	24	86%
Day Hospital/Day Surgery	0	0%
non risposto	4	14%
Totale	28	100%



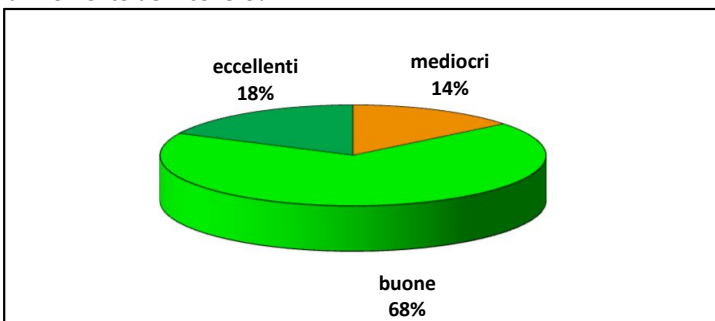
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	18%
buona	12	43%
eccellente	11	39%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



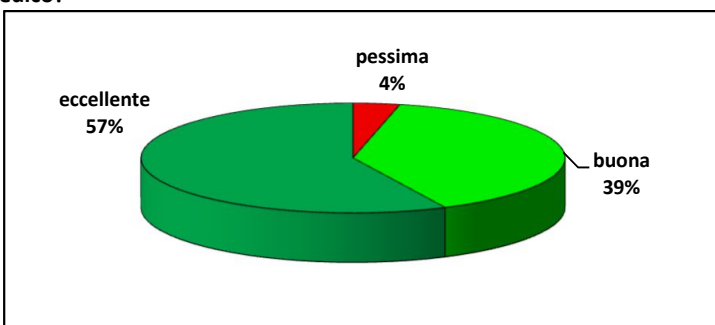
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	4	14%
buone	19	68%
eccellenti	5	18%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



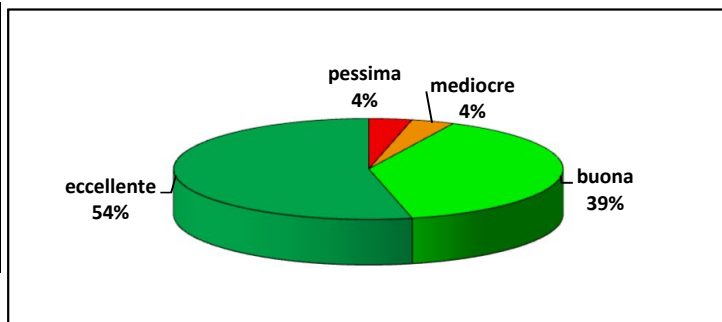
4 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	4%
mediocre	0	0%
buona	11	39%
eccellente	16	57%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



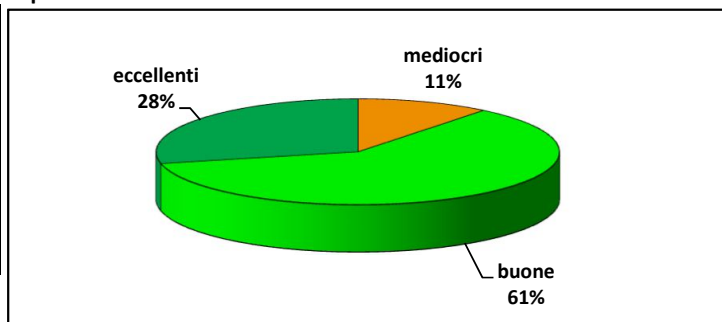
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	4%
mediocre	1	4%
buona	11	39%
eccellente	15	54%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



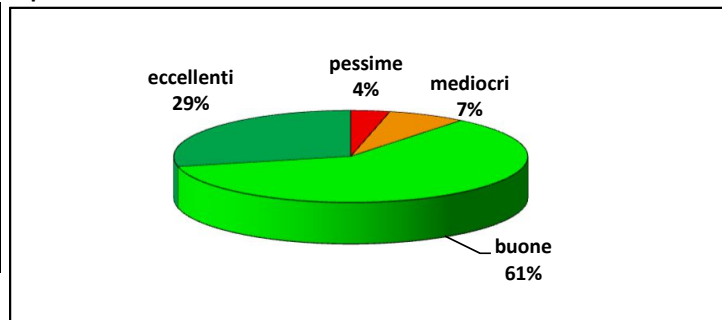
6 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	11%
buone	17	61%
eccellenti	8	29%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



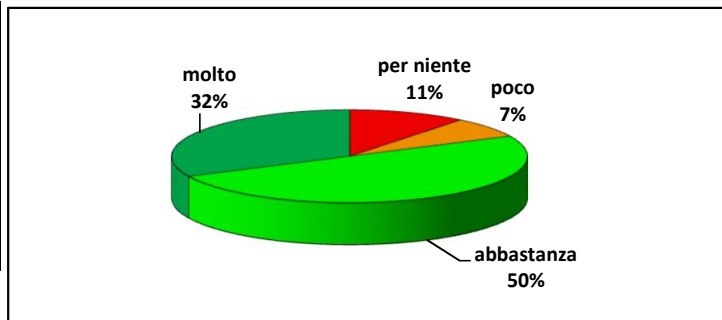
7 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	4%
mediocri	2	7%
buone	17	61%
eccellenti	8	29%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



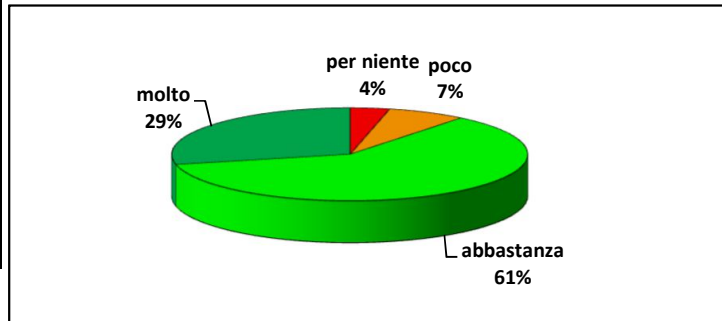
8 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	3	11%
poco	2	7%
abbastanza	14	50%
molto	9	32%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



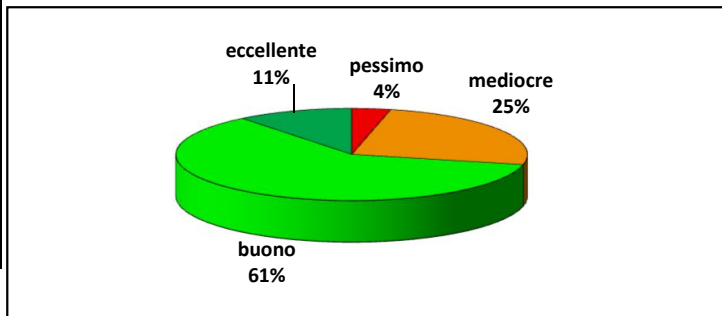
9 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	1	4%
poco	2	7%
abbastanza	17	61%
molto	8	29%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



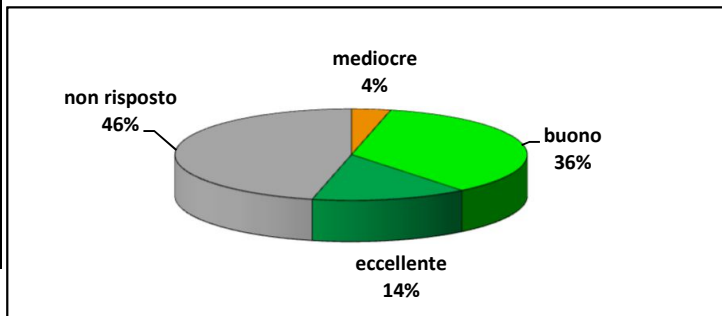
10 Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	4%
mediocre	7	25%
buono	17	61%
eccellente	3	11%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



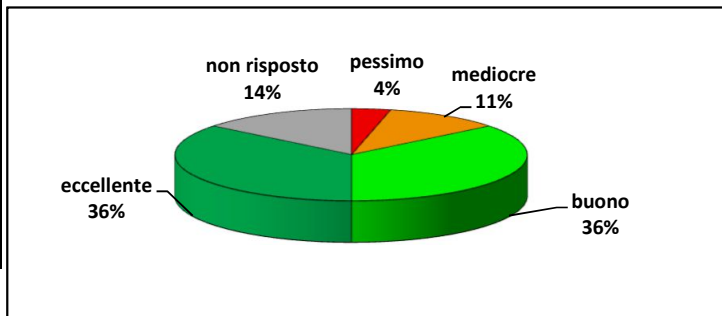
11 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	4%
buono	10	36%
eccellente	4	14%
non risposto	13	46%
Totale	28	100%



12 Può dare un giudizio complessivo?

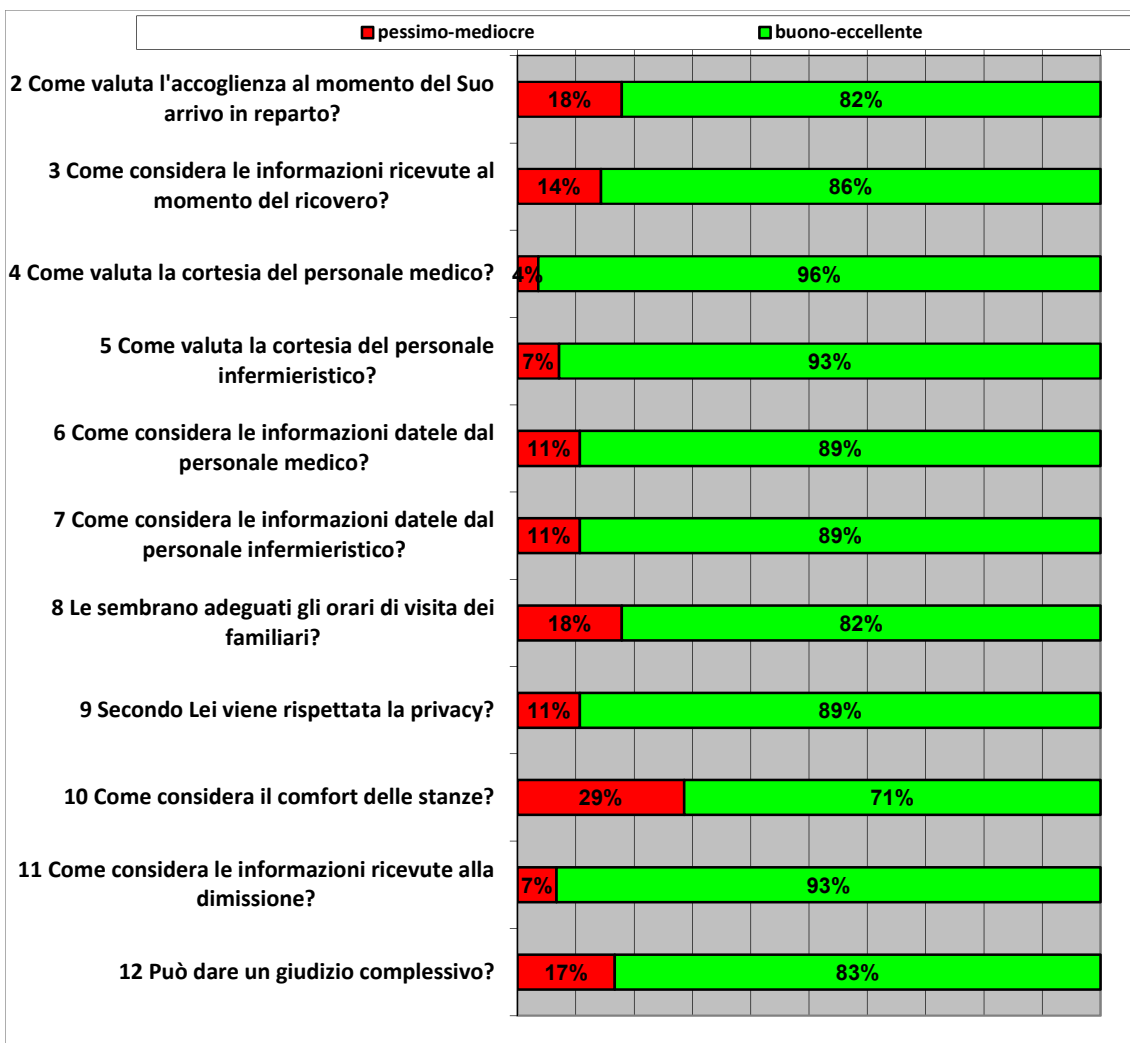
	frequenze	percentuali
pessimo	1	4%
mediocre	3	11%
buono	10	36%
eccellente	10	36%
non risposto	4	14%
Totale	28	100%



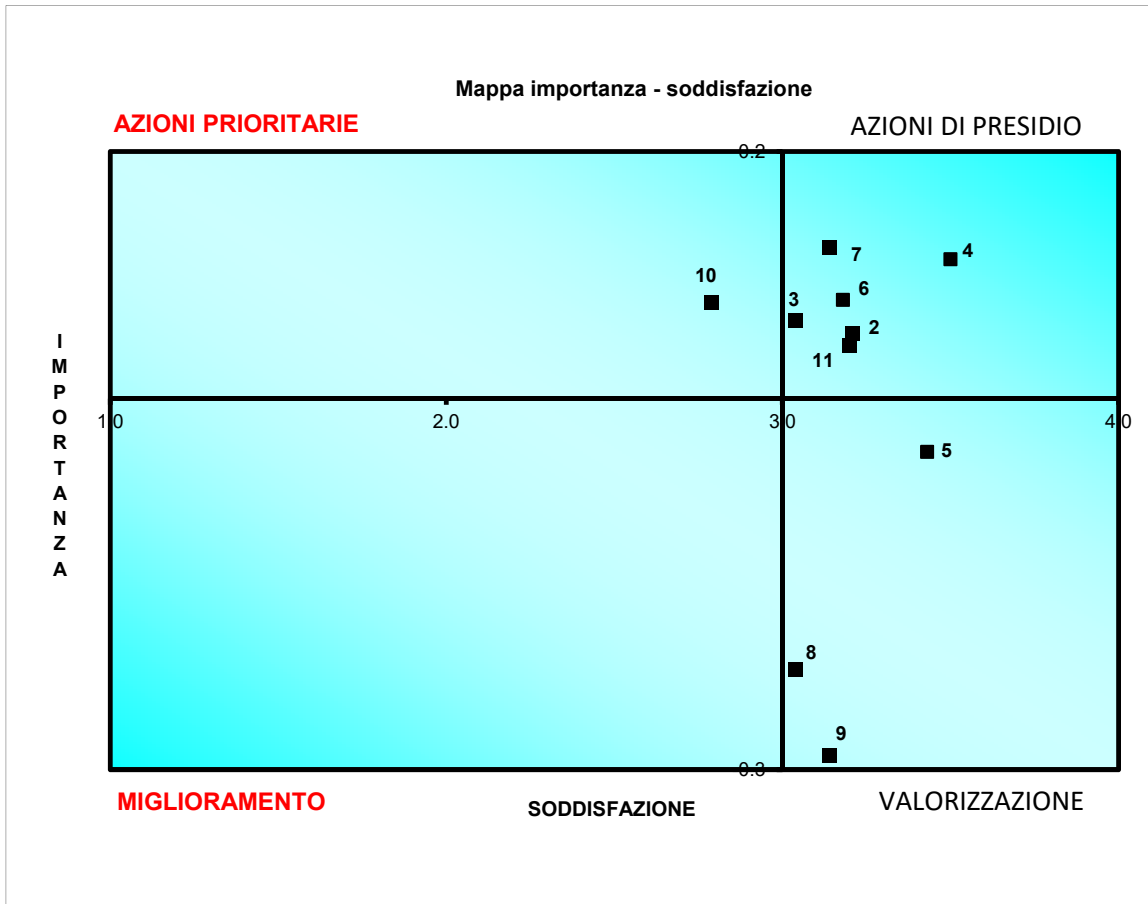
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

Indagine sulla qualità percepita, anno 2017
Gastroenterologia, Reparto
Azienda Ospedaliera di Padova

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?	18%	82%	28
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	14%	86%	28
4 Come valuta la cortesia del personale medico?	4%	96%	28
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	7%	93%	28
6 Come considera le informazioni datele dal personale medico?	11%	89%	28
7 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?	11%	89%	28
8 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	18%	82%	28
9 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	11%	89%	28
10 Come considera il comfort delle stanze?	29%	71%	28
11 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?	7%	93%	15
12 Può dare un giudizio complessivo?	17%	83%	24



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 le informazioni ricevute durante il ricovero, la cortesia del personale medico, le informazioni fornite dal personale medico e infermieristico.

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, gli orari di visita 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. Qui rientra il comfort delle stanze.

Var		import	soddisf	scarti import
2	valutazione accoglienza all'arrivo	.571	3.21	0.053
3	valutazione informazioni ricevute durante il ricovero	.581	3.04	0.063
4	valutazione cortesia personale medico	.631	3.50	0.113
5	valutazione cortesia personale infermieristico	.475	3.43	-0.043
6	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.598	3.18	0.080
7	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.640	3.14	0.122
8	valutazione orari visita	.299	3.04	-0.219
9	valutazione rispetto privacy	.229	3.14	-0.289
10	comfort delle stanze	.596	2.79	0.078
11	informazioni alla dimissione	.561	3.20	0.043

medie

0.518 3.167

voto medio performance

79%

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
A Padova vengo da più di 34 anni a curarmi. Se dovessi dare un solo meno sarei un disonesto. Siete una eccellenza per il Veneto e l'Italia. Continuare così, grazie infinite!!!	1
Chi ha la sorte di essere ricoverato in questa struttura può essere soddisfatto di questa fortuna.	1
Ero in codice rosso e mi avevano messo in codice bianco, in 2 minuti tutto chiarito. Buon reparto, tutti molto attenti anche al lato umano.	1
Alcune infermiere sono molto gentili e si prodigano; anche il personale di supporto (OSS) è pronto ad intervenire al momento del bisogno.	1
TOTALE	4

COMFORT	Frequenze
Troppi pazienti nella stessa stanza	1
TOTALE	1

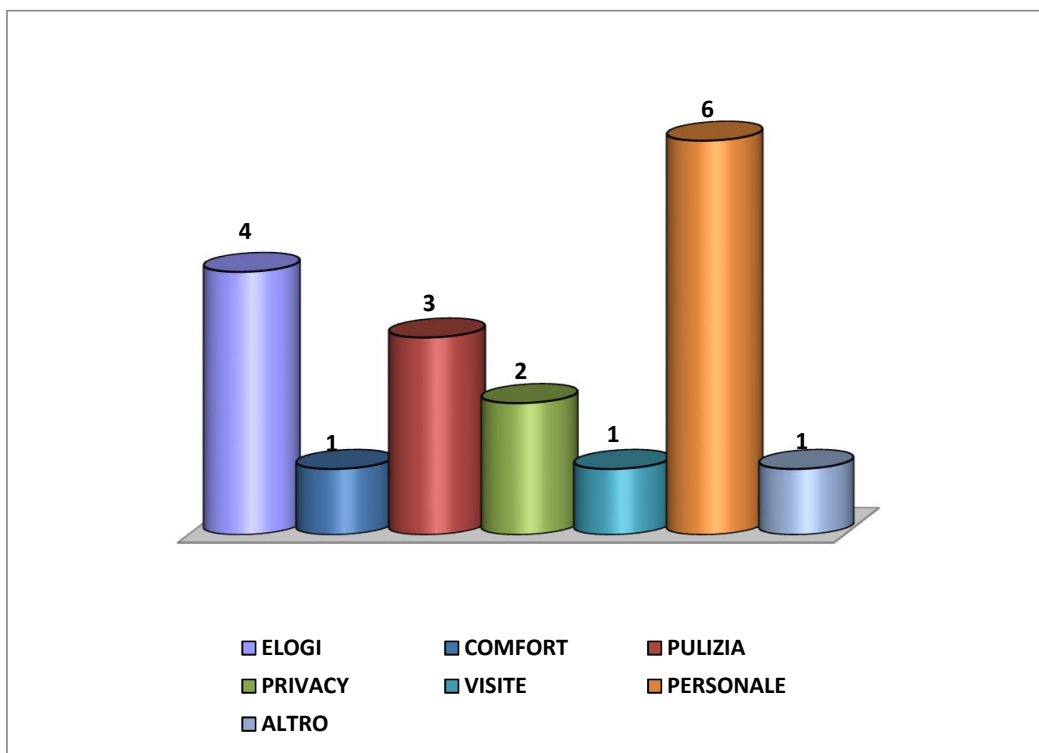
PULIZIA	Frequenze
Lascia un po' a desiderare la pulizia della stanza e bagni. Non ho mai visto pulire i comodini e gli armadi. Il bagno a mio avviso viene pulito troppo di fretta. Vengono puliti tutti i sanitari ogni giorno? Le maniglie delle porte? I reggi flebo?	1
Pulizia carente (specie bagni).	1
Penso che si possa migliorare molto le norme igieniche da parte del personale (pulizie delle stanze meno frettolose, cambio guanti tra un paziente e l'altro, stanze di degenza con pazienti con patologie simili...)	1
TOTALE	3

PRIVACY	Frequenze
I telefonini devono essere spenti. Servono solo per chiamare in caso di bisogno	1
Nei monitor spesso sono visibili nomi, diagnosi ecc... Un po' di confusione in questo reparto, forse dovuto alla convivenza di vari...	1
TOTALE	2

VISITE	Frequenze
Vengono somministrate terapie al momento delle visite, rubando tempo da poter trascorrere con il paziente.	1
TOTALE	1

PERSONALE	Frequenze
Carenza di personale infermieristico	1
Maggiore umanità, sensibilità, disponibilità; in una parola: maggiore empatia. Al centro dell'ospedale il malato, una persona da seguire. Scendete dal piedistallo e siate più umili con le persone che soffrono. Non siamo qui per divertirci ma perchè costretti. Se non avete umanità e gentilezza, state nei laboratori a fare esperimenti, non nei rapporti dove le persone soffrono e avrebbero bisogno anche solo di un sorriso o di una parola di conforto.	1
Non faccio di un erba un fascio, ma ad alcune "OSS" dovrebbe essere impartito un corso di buona educazione e rispetto verso le persone che chiedono con rispetto e cortesia aiuto!!!	1
Personale che fa pulizie talvolta poco comprensivo.	1
Ritengo che sia fondamentale "umanizzare" il più possibile l'ambito ospedaliero in modo da sostenere il più possibile la persona che si trova nel bisogno.	1
Consiglierei più cortesia da parte di certi infermieri.	1
TOTALE	6

ALTRO	Frequenze
Migliorare servizio assistenziale alla domenica e festivi	1
TOTALE	1



ELOGI	4
COMFORT	1
PULIZIA	3
PRIVACY	2
VISITE	1
PERSONALE	6
ALTRO	1