



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Malattie Infettive e Tropicali
Reparto

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	
Numero questionari raccolti	16

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Malattie Infettive e Tropicali** 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.

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

Il questionario è costituito da 11 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), una di tipo informativo sulla tipologia 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-eccellente"** risulta essere del:
 - 100% per l'accoglienza al momento dell'arrivo
 - 94% per la cortesia del personale medico
 - 100% per la cortesia del personale infermieristico
 - 94% per l'adeguatezza degli orari di visita
 - 100% per il rispetto della privacy
 - 100% per il comfort delle stanze

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 13% pessime-mediocri
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 13% pessime-mediocri

L'esiguo numero di questionari non permette uno studio approfondito degli stessi. La correlazione tra le singole risposte con il giudizio complessivo non può essere eseguito proprio per questo motivo.

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.

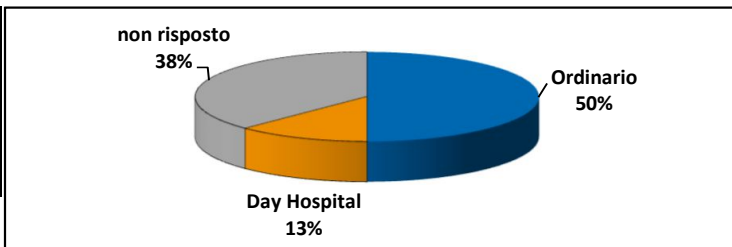
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

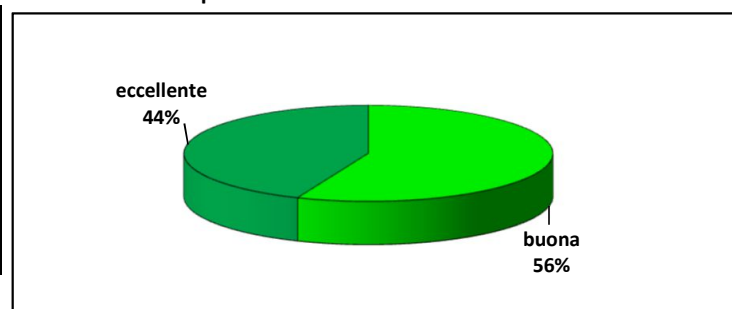
1 Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
Ordinario	8	50%
Day Hospital	2	13%
non risposto	6	38%
Totale	16	100%



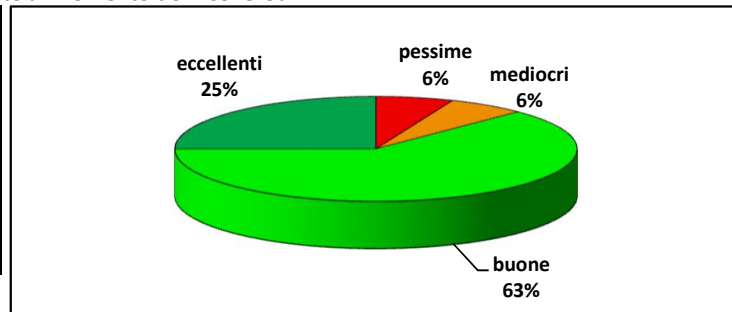
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	9	56%
eccellente	7	44%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



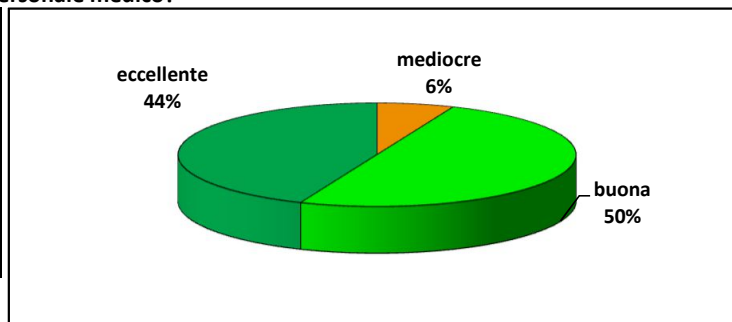
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	1	6%
mediocri	1	6%
buone	10	63%
eccellenti	4	25%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



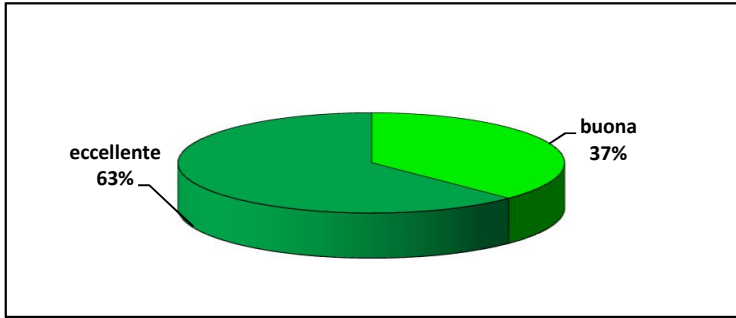
4 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	6%
buona	8	50%
eccellente	7	44%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



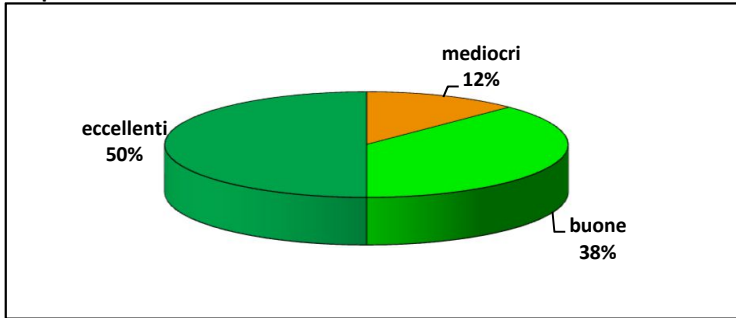
5 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	6	38%
eccellente	10	63%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



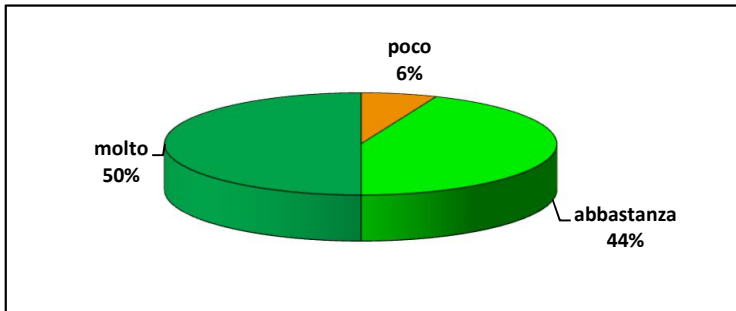
6 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	13%
buone	6	38%
eccellenti	8	50%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



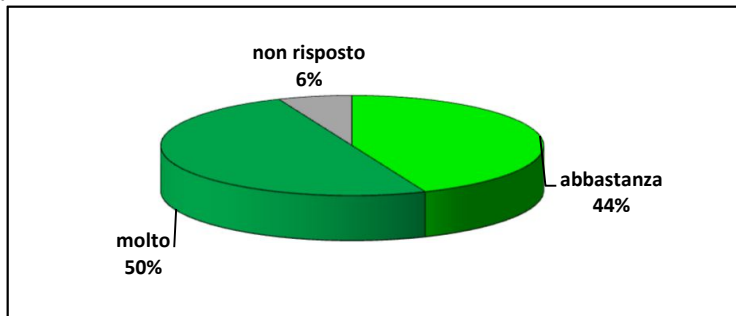
7 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	6%
abbastanza	7	44%
molto	8	50%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



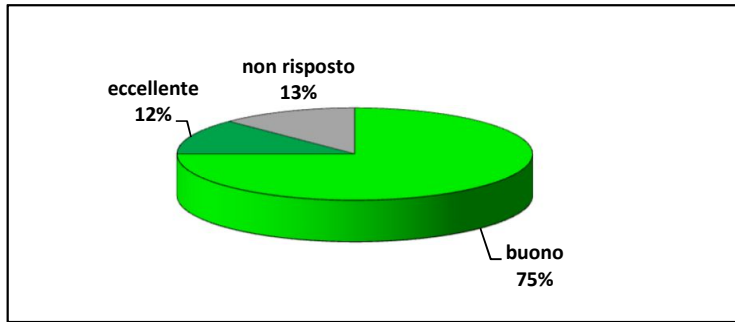
8 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	7	44%
molto	8	50%
non risposto	1	6%
Totale	16	100%



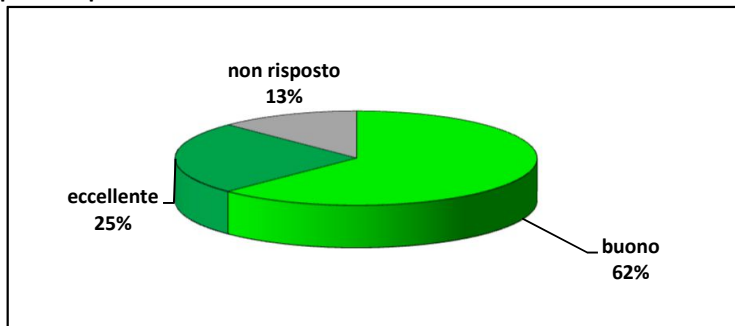
9 Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	12	75%
eccellente	2	13%
non risposto	2	13%
Totale	16	100%



10 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	10	63%
eccellente	4	25%
non risposto	2	13%
Totale	16	100%



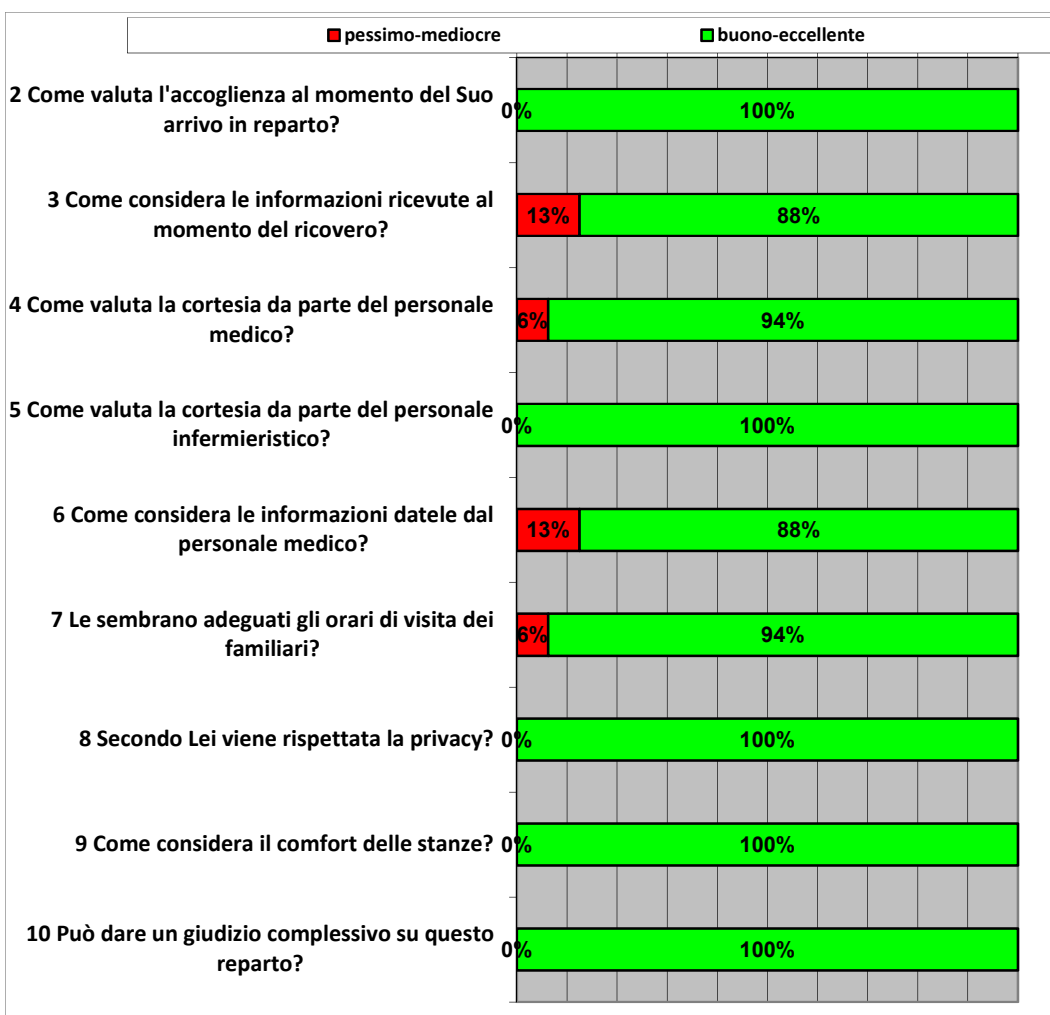
Statistiche

2 Accoglienza all'arrivo	3.44
3 Informazioni date al ricovero	3.06
4 Cortesia personale medico	3.38
5 Cortesia personale infermieristico	3.63
6 Informazioni personale medico	3.38
7 Orari visita	3.44
8 Privacy	3.53
9 Comfort stanze	3.14

media punteggi 3.38
 punteggio complessivo 84%

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?	0%	100%	16
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	13%	88%	16
4 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	6%	94%	16
5 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	0%	100%	16
6 Come considera le informazioni date dal personale medico?	13%	88%	16
7 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	6%	94%	16
8 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	0%	100%	15
9 Come considera il comfort delle stanze?	0%	100%	14
10 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?	0%	100%	14

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Per me tutto apposto	1
Sono stata accolta bene, seguita da una equipe di medici gentili e molto in gamba nella loro specializzazione e li ringrazio di tutto.	1
TOTALE	2

CIBO	Frequenze
Il pranzo non era buono	1
La cucina lascia a desiderare	1
TOTALE	2

COMFORT	Frequenze
Sono paziente da pochi giorni... Mi piacerebbe che fosse un reparto più come gli altri (piccola edicola, cambio moneta, ecc...) ma è comunque ottimo in tutto. Purtroppo è ancora un reparto tabù.	1
TOTALE	1