



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.S.D. Nefrologia Pediatrica
Reparto

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	44
Numero questionari raccolti	39
	89%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Nefrologia Pediatrica** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da ottobre 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 44 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 39 (**89%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **87/100**.

Il questionario è costituito da 11 domande: 9 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 5 (di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, sufficiente, 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-eccellente"** risulta essere del:
 - 97% per l'accoglienza all'arrivo in reparto
 - 90% per informazioni ricevute al momento del ricovero
 - 97% per la cortesia del personale medico
 - 95% per la cortesia del personale infermieristico
 - 95% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 97% per il rispetto della privacy
 - 90% per l'adeguatezza degli orari di visita

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il comfort delle stanze, per il 27% sufficiente

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.

La scala di giudizio andrebbe cambiata: passare da una misurazione con 5 possibilità ad una con 4 (togliendo sufficiente) in quanto la modalità intermedia rientra in una categoria "neutra" che non indica né gradimento né insoddisfazione.

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.

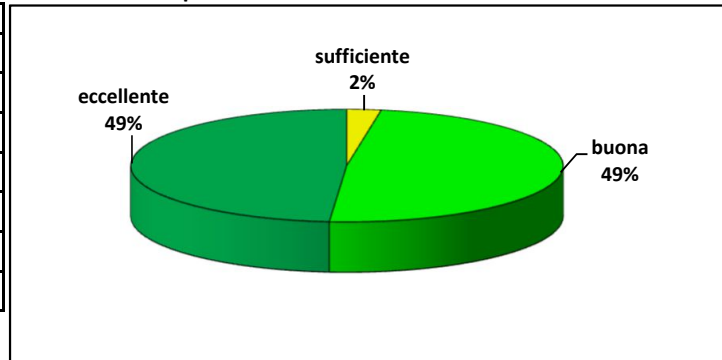
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

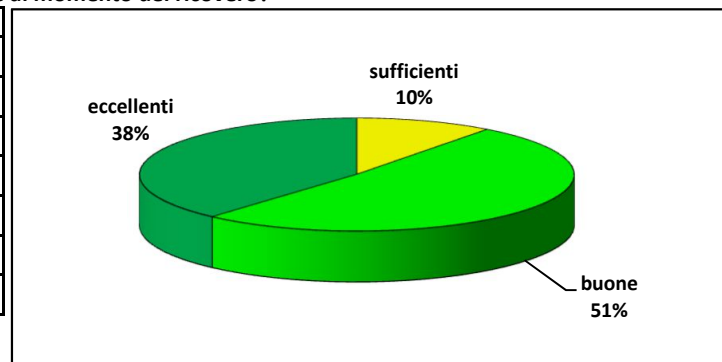
1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
sufficiente	1	3%
buona	19	49%
eccellente	19	49%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%



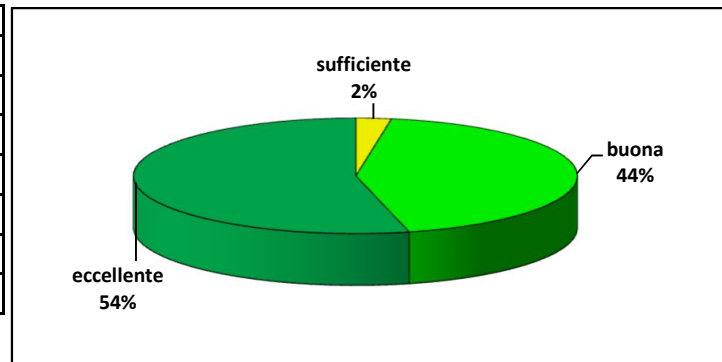
2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
sufficienti	4	10%
buone	20	51%
eccellenti	15	38%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%



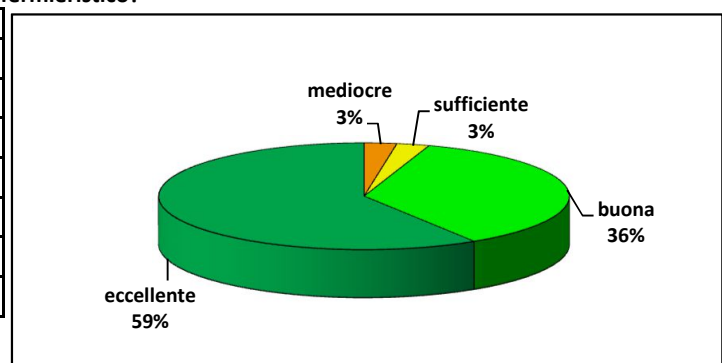
3 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
sufficiente	1	3%
buona	17	44%
eccellente	21	54%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%



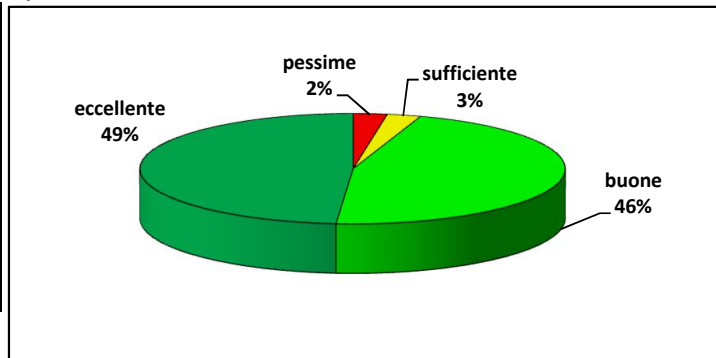
4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	3%
sufficiente	1	3%
buona	14	36%
eccellente	23	59%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%



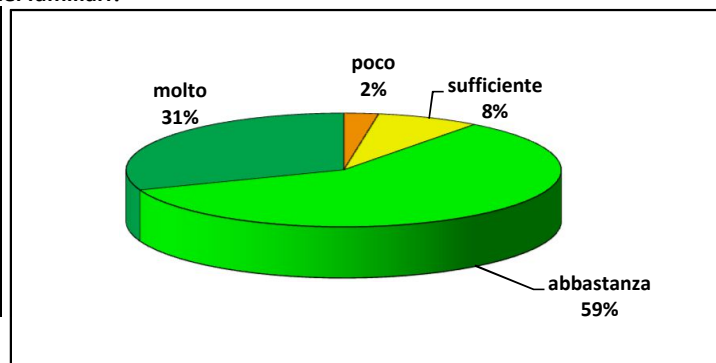
5 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	3%
sufficiente	3	8%
abbastanza	23	59%
molto	12	31%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%



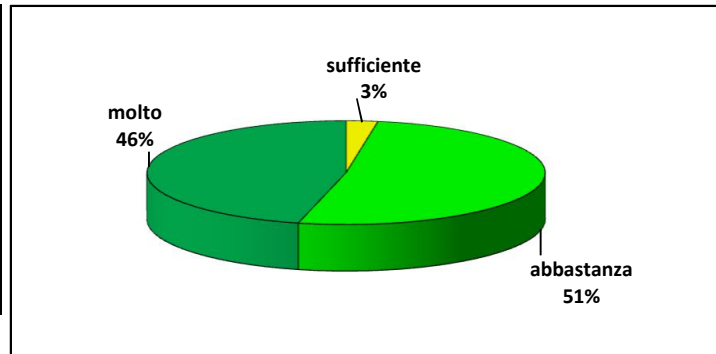
6 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	3%
sufficiente	3	8%
abbastanza	23	59%
molto	12	31%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%



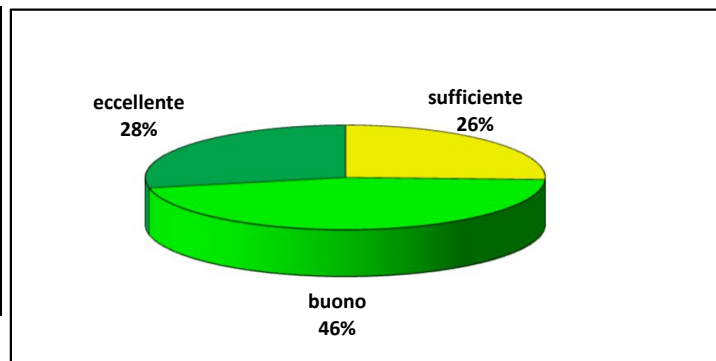
7 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
sufficiente	1	3%
abbastanza	20	51%
molto	18	46%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%



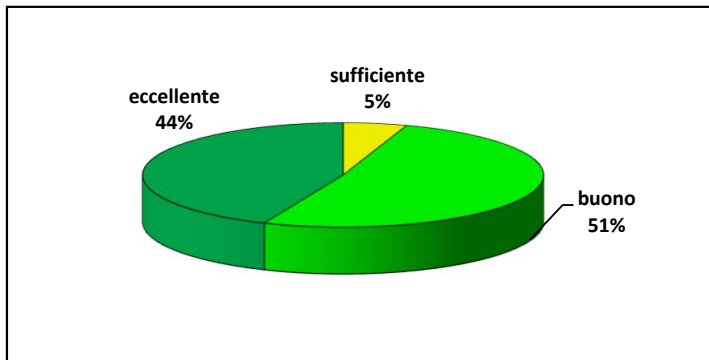
8 Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
sufficiente	10	26%
buono	18	46%
eccellente	11	28%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%



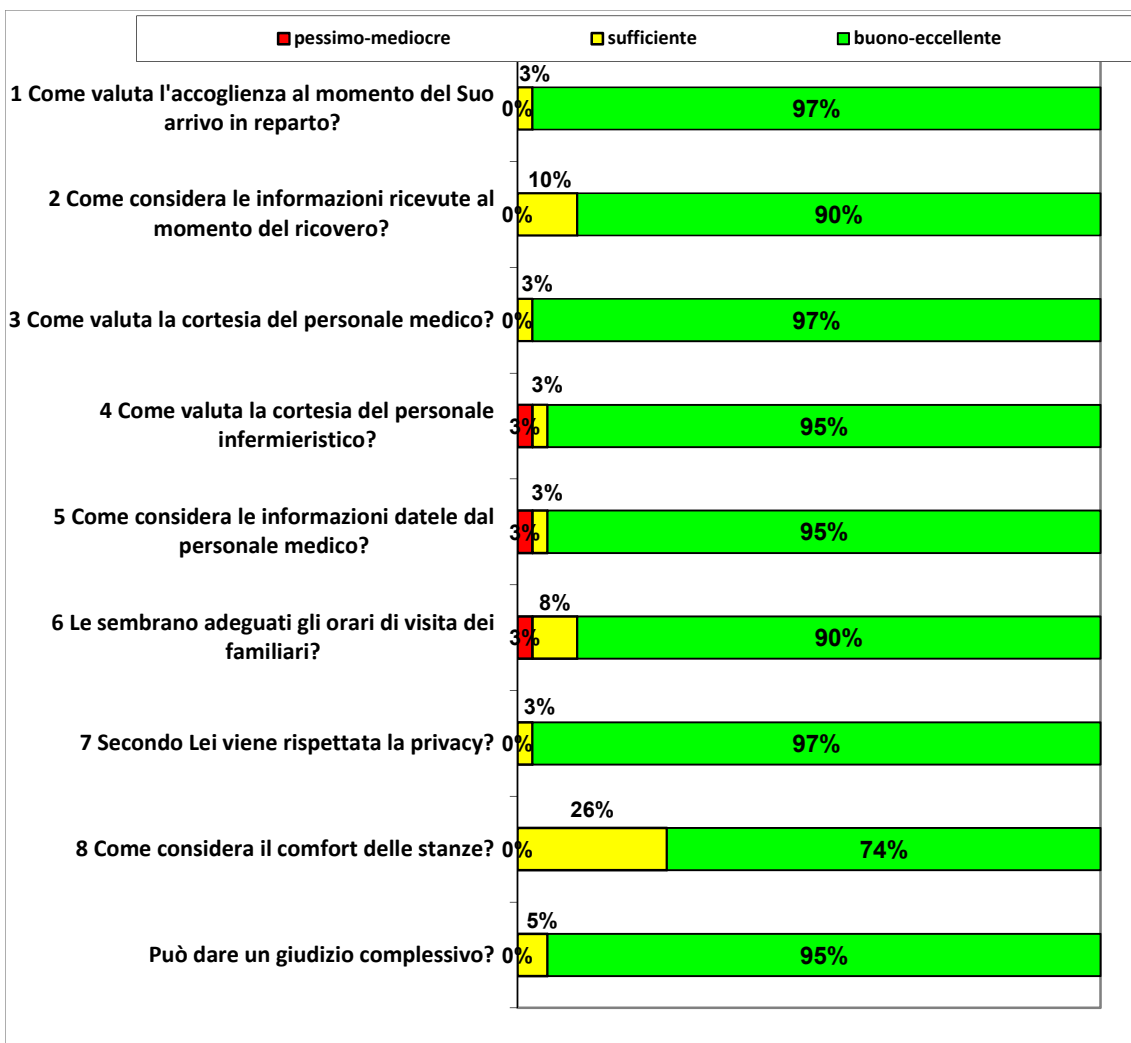
Può dare un giudizio complessivo?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
sufficiente	2	5%
buono	20	51%
eccellente	17	44%
non risposto	0	0%
Totale	39	100%

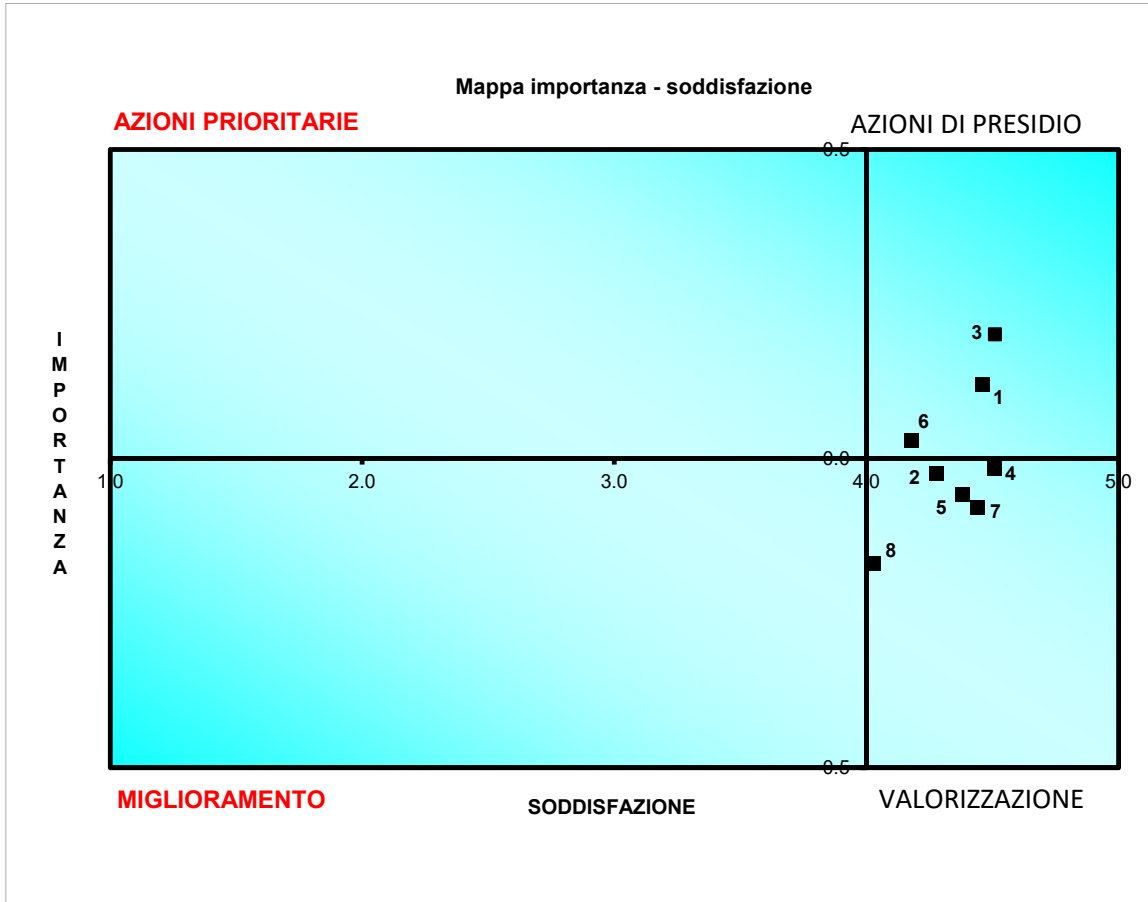


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo-mediocre	sufficiente	buono-eccellente	Risposte valide
1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?	0%	3%	97%	39
2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	0%	10%	90%	39
3 Come valuta la cortesia del personale medico?	0%	3%	97%	39
4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	3%	3%	95%	39
5 Come considera le informazioni date dal personale medico?	3%	3%	95%	39
6 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	3%	8%	90%	39
7 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	0%	3%	97%	39
8 Come considera il comfort delle stanze?	0%	26%	74%	39
Può dare un giudizio complessivo?	0%	5%	95%	39



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, la cortesia del personale medico e gli orari di visita.

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 del personale infermieristico, le informazioni fornite dal personale medico, le informazioni fornite dal personale infermieristico, il rispetto della privacy e il comfort delle stanze.

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 all'arrivo	.626	4.46	0.119
2	valutazione informazioni ricevute durante il ricovero	.482	4.28	-0.025
3	valutazione cortesia personale medico	.708	4.51	0.201
4	valutazione cortesia personale infermieristico	.491	4.51	-0.016
5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.448	4.38	-0.059
6	valutazione orari visita	.536	4.18	0.029
7	valutazione rispetto privacy	.428	4.44	-0.079
8	comfort delle stanze	.337	4.03	-0.170

medie **0.507** **4.349**

voto medio performance **87%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Bravissima tutta la squadra. Assistenza infermieristica umana e molto professionale	1
Dottoresse molto carine e disponibili, dottori molto in gamba.	1
Eccellenti	2
TOTALE	4

COMFORT	Frequenze
Gli armadi sono troppo piccoli, mancano i comodini e non funziona apertura delle finestre	1
Tenda doccia	1
Suggerisco di acquistare materiale pediatrico (mascherine pediatriche, pannolini...)	1
TOTALE	3

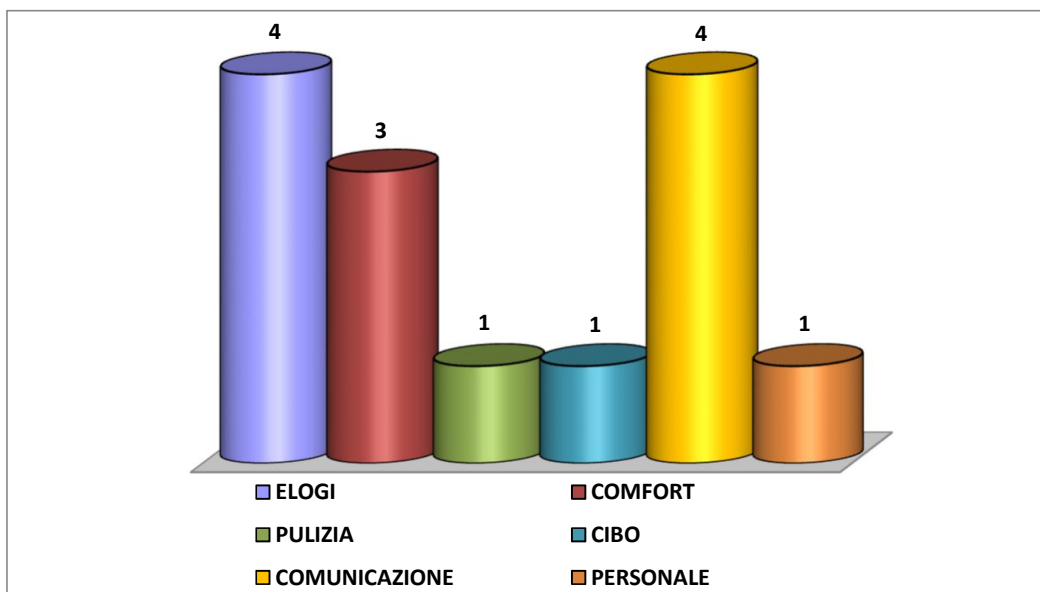
PULIZIA	Frequenze
Deve migliorare la sanificazione delle stanze dei pazienti	1
TOTALE	1

CIBO	Frequenze
Cambiare società di catering	1
TOTALE	1

COMUNICAZIONE	Frequenze
Una migliore comunicazione medico-paziente	2
Sarebbe utile ricevere in anticipo, rispetto al ricovero, informazioni su diete particolari da seguire (es. in caso di terapia con corticosteroidi), in modo da procurarsi il necessario prima.	1
Non avere mai un atteggiamento sbagliato, sgarbato e insensibile verso i piccoli pazienti e i genitori.	1
TOTALE	4

PERSONALE	Frequenze
Purtroppo devo segnalare un comportamento non consono a questo reparto, a causa dell'infermiera Fabiola (modi bruschi, errori nella terapia).	1
TOTALE	1

ORGANIZZAZIONE	Frequenze
Dimissioni in orari poco gestibili (sempre tardo pomeriggio/sera)	1
Sarebbe opportuno una migliore organizzazione di tutto!	1
TOTALE	2



ELOGI	4
COMFORT	3
PULIZIA	1
CIBO	1
COMUNICAZIONE	4
PERSONALE	1