



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Neurochirurgia
Reparto

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Ottobre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	62
Numero questionari raccolti	36
	58%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Neurochirurgia** 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 62 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 36 (**58%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **76/100**.

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 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:
 - 94% per l'accoglienza all'arrivo in reparto
 - 94% per le informazioni ricevute al momento del ricovero
 - 100% per la cortesia del personale medico
 - 97% per le informazioni fornite dal personale medico

- gli **aspetti critici** sono:
 - il comfort delle stanze, per il 75% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - la cortesia del personale infermieristico, per il 17% pessima-mediocre
 - l'adeguatezza degli orari di visita, per il 19% pessima-mediocre
 - il rispetto della privacy; per 11% 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.

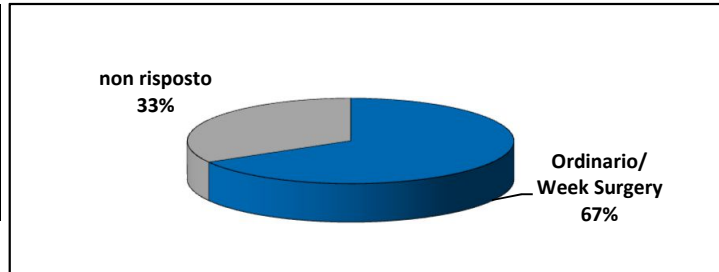
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

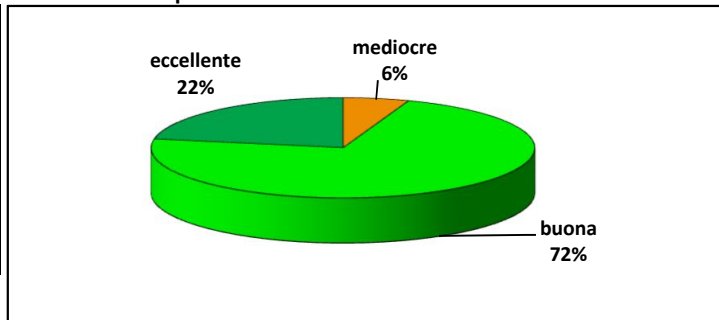
1 Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
Ordinario/ Week Surgery	24	67%
Day Hospital/Day Surgery	0	0%
non risposto	12	33%
Totale	36	100%



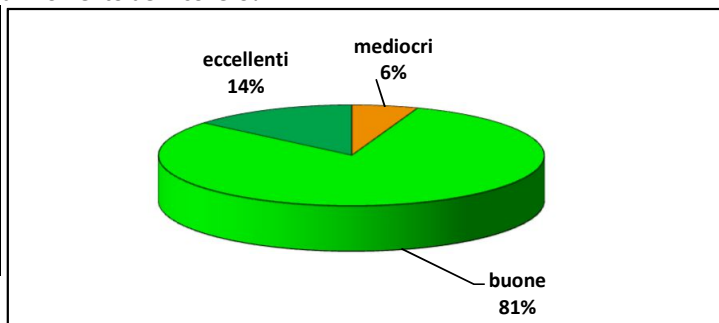
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	6%
buona	26	72%
eccellente	8	22%
non risposto	0	0%
Totale	36	100%



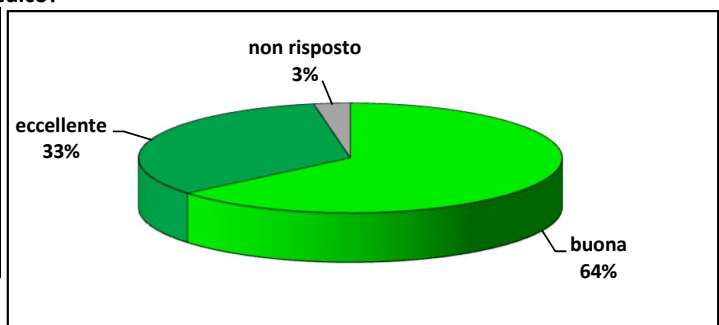
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	6%
buone	29	81%
eccellenti	5	14%
non risposto	0	0%
Totale	36	100%



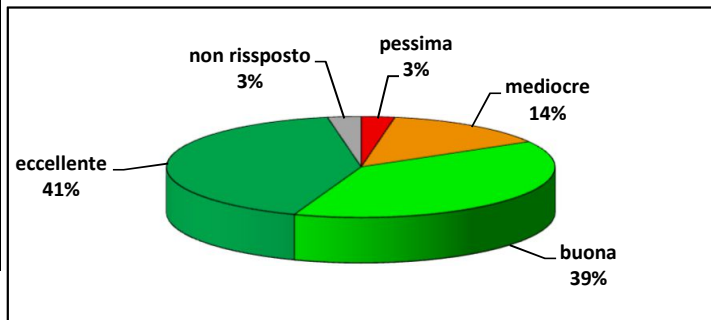
4 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	23	64%
eccellente	12	33%
non risposto	1	3%
Totale	36	100%



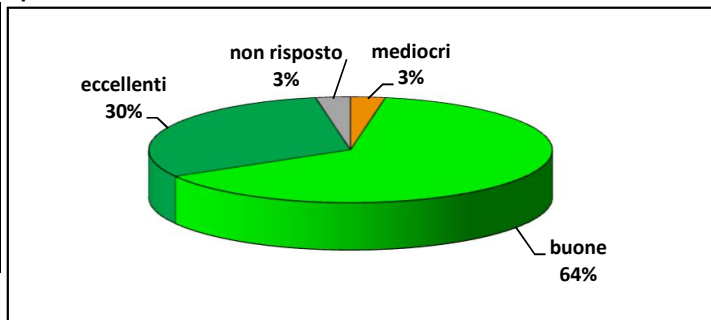
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	3%
mediocre	5	14%
buona	14	39%
eccellente	15	42%
non risposto	1	3%
Totale	36	100%



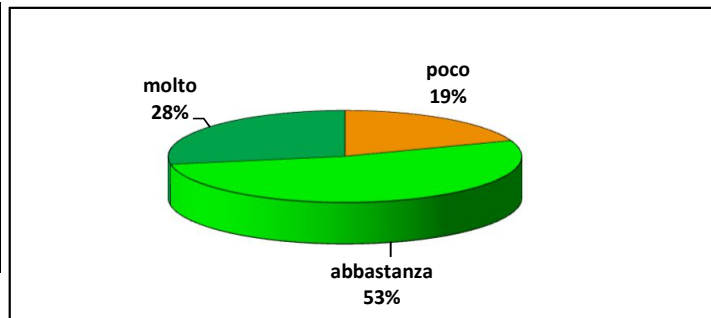
6 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	3%
buone	23	64%
eccellenti	11	31%
non risposto	1	3%
Totale	36	100%



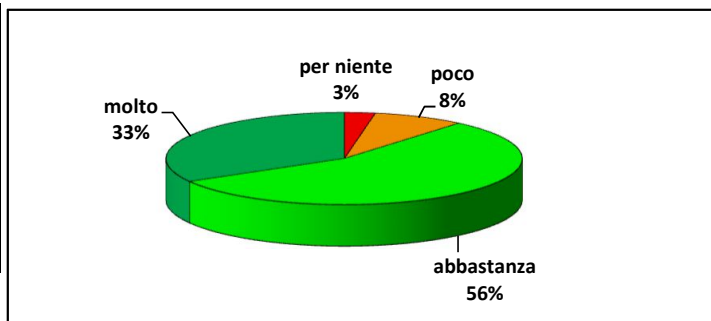
7 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	7	19%
abbastanza	19	53%
molto	10	28%
non risposto	0	0%
Totale	36	100%



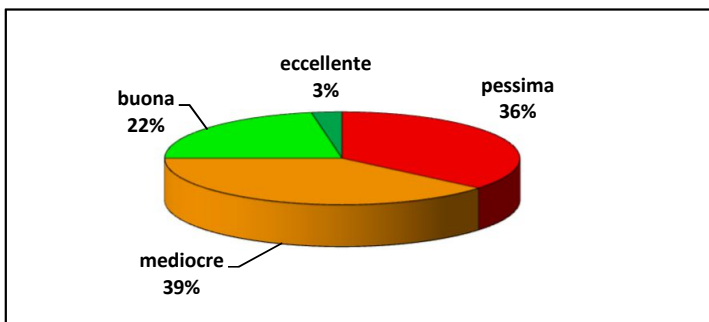
8 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	1	3%
poco	3	8%
abbastanza	20	56%
molto	12	33%
non risposto	0	0%
Totale	36	100%



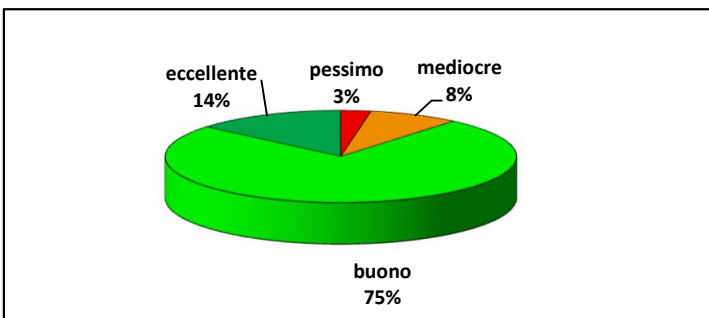
9 Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessima	13	36%
mediocre	14	39%
buona	8	22%
eccellente	1	3%
non risposto	0	0%
Totale	36	100%



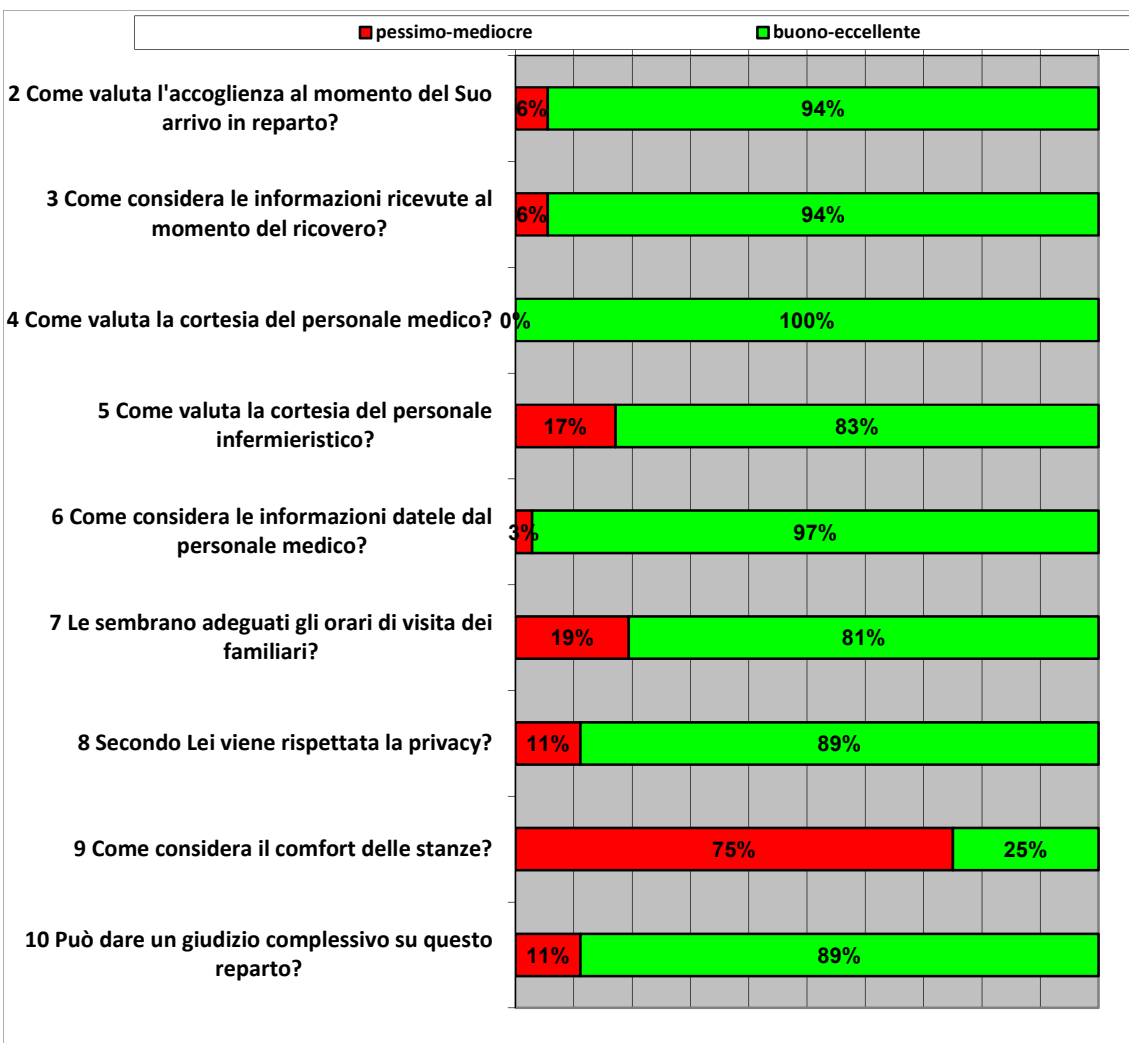
10 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	3%
mediocre	3	8%
buono	27	75%
eccellente	5	14%
non risposto	0	0%
Totale	36	100%

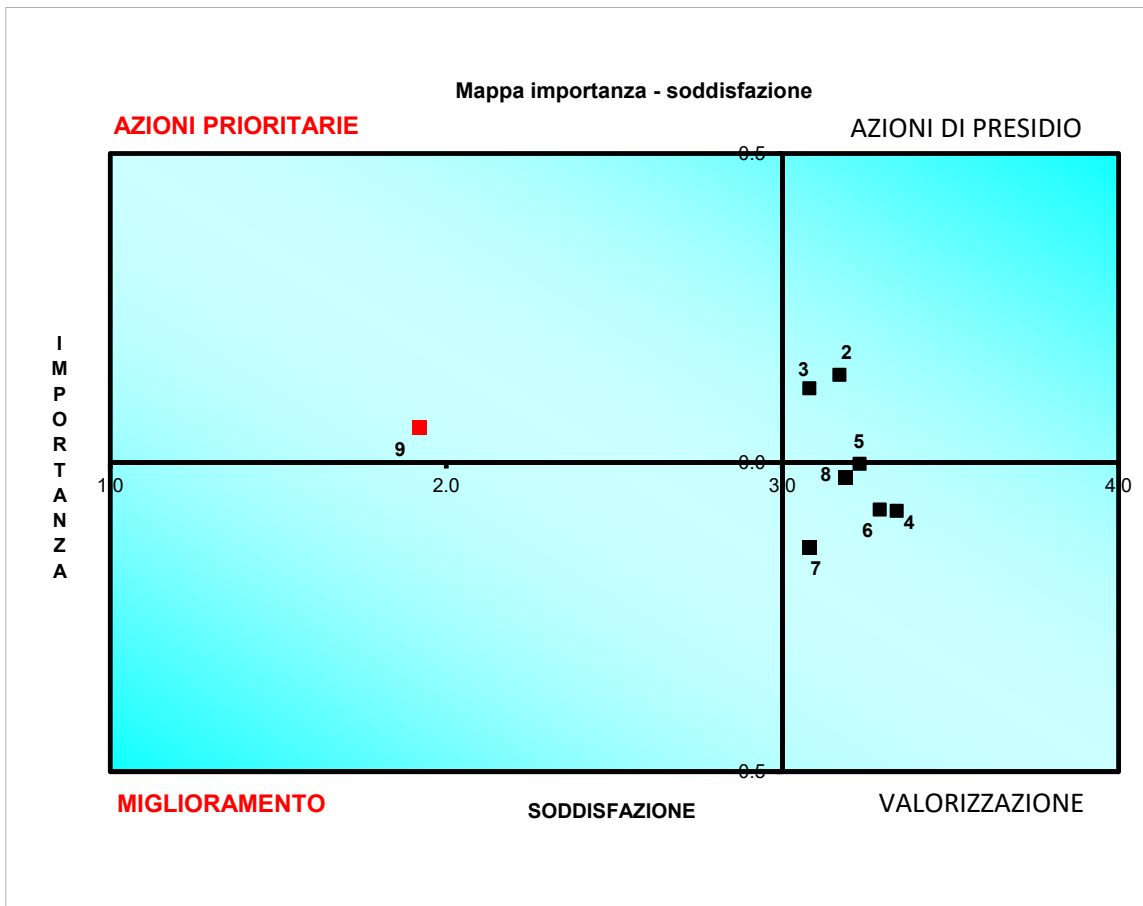


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella 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%	36
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	6%	94%	36
4 Come valuta la cortesia del personale medico?	0%	100%	35
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	17%	83%	35
6 Come considera le informazioni date dal personale medico?	3%	97%	35
7 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	19%	81%	36
8 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	11%	89%	36
9 Come considera il comfort delle stanze?	75%	25%	36
10 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?	11%	89%	36



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, le informazioni ricevute durante il ricovero.

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 e le informazioni fornite dal personale medico, la cortesia del personale infermieristico, gli orari di visita, 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	.525	3.17	0.142
3	valutazione informazioni ricevute durante il ricovero	.503	3.08	0.120
4	valutazione cortesia personale medico	.305	3.34	-0.078
5	valutazione cortesia personale infermieristico	.381	3.23	-0.002
6	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.307	3.29	-0.076
7	valutazione orari visita	.245	3.08	-0.138
8	valutazione rispetto privacy	.359	3.19	-0.024
9	comfort delle stanze	.440	1.92	0.057
	medie	0.383	3.038	
	voto medio performance		76%	

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Grazie di tutto	1
Molto eccellenti	1
Personale infermieristico è eccezionale in cortesia, umanità e quant'altro.	1
OK!!	1
Giuseppe è un angelo e un infermiere eccezionale e gentile.	1
Eccellenti le infermiere Michela (+studente), Barbara, Lorena, infermiera bionda con treccia (il nome è troppo difficile), Chiara ed il personale ausiliario.	1
TOTALE	6

COMFORT	Frequenze
Adeguare le stanze con i bagni, cambiare i letti.	1
Struttura inadeguata a livello di comfort stanze	1
L'ambiente è deprimente	1
Il reparto necessita di adeguamenti strutturali	1
Il riscaldamento nell'ultima stanza è insufficiente.	1
Problema con materassi con buche.	1
Riammodernare di più certi aspetti	1
Spero vivamente che presto abbiate un sede più adeguata a un settore così importante e di sicura eccellenza. Ve lo meritate	1
Tenere chiuso il bagno delle donne. Al mattino la stanza si riempie di spifferi.	1
TOTALE	9

IGIENE	Frequenze
Non ci sono possibilità per farsi un bidet, almeno per le donne	1
TOTALE	1

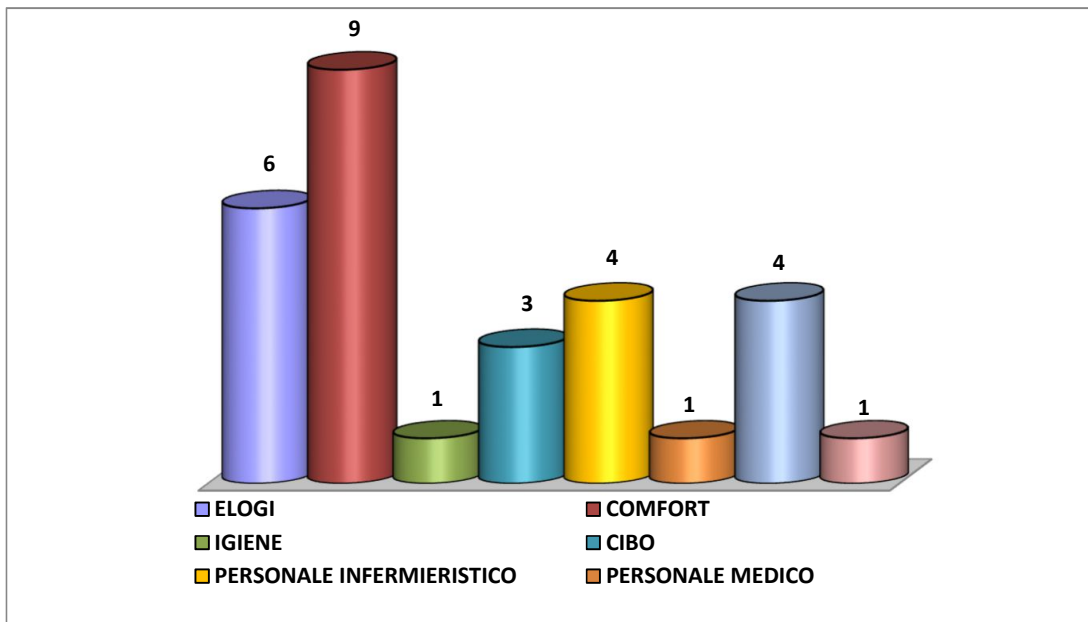
CIBO	Frequenze
Il cibo immangiabile	1
Il cibo lascia a desiderare	1
L'alimentazione ha qualche lacuna, a volte è meglio fare meno cose e curare più la qualità	1
TOTALE	3

PERSONALE INFERMIERISTICO	Frequenze
Pessima l'infermiera Patrizia in più e più occasioni estremamente indisponente e maleducata con pazienti e parenti!!	1
Da migliorare, secondo me, la relazione fra pazienti/personale infermieristico, forse anche a causa della scarsità di quest'ultime e relativi carichi di lavoro.	1
Mentre ho avuto un episodio spiacevole ed inspiegabile nella mia assistenza notturna, con un'infermiera di nome Patrizia, che mi ha lasciato da sola a pulire mia madre piena di cacca fino alla pancia. La notte del lunedì 18/12 per andare alla mattina del 19/12/2017. Stanza 3, è entrata alle ore 6:10 tutta infastidita per l'odore di cacca nella stanza e mi ha chiesto se mi ero accorta che mia madre aveva combinato un guaio!? Le ho risposto: "Certo, ma volevo attendere la mattina, le operatrici"... Non mi ha nemmeno ascoltata ed è sparita senza aiutarmi. Mentre la collega mi ha detto di prendere le cose dal carrello, lì presente... Se intendessi pulire da sola mia madre! Così ho fatto alle ore 6:15, mi sono arrangiata!	1
Il personale infermieristico un po' deludente	1
TOTALE	4

PERSONALE MEDICO	Frequenze
Ad eccezione del Dott. Volpin e del Dottor Della Puppa che sono stati molto disponibili e pazienti, sul resto meglio tacere. Informazioni dal personale medico non ne ho mai avute, se non dopo pressione non indifferente (.. e sarei anche una loro collega!!).	1
TOTALE	1

RELAZIONE COL PAZIENTE	Frequenze
Crede che possa capitare a chiunque di avere un proprio parente ricoverato; e se non è capitato (per fortuna loro magari no) non è difficile mettersi nei panni di un malato in attesa di un intervento pertanto così delicato che provoca ansia prima, durante e dopo. Direi che la comunicazione con il paziente da parte di tutto il personale (ad eccezione di alcuni) è estremamente carente. La gentilezza è spesso carente... mentre per noi che siamo qui è tanto... quasi tutto. Vi invito pertanto a riflettere... sono un medico da 25 anni... e credo di sapere ciò che dico.	1
Considerare di più il paziente con le sue difficoltà, avendo pazienza e cortesia nel rispondere	1
Dovreste portare un po' di pazienza con i ricoverati, qualche volta sono "pesanti" ma sono ammalati.	1
Qualche sorriso in più del personale e un po' di più attenzione per l'ammalato	1
TOTALE	4

ALTRO	Frequenze
Cercare di mettere persone non "omogenee" nella stanza per favorire un umore alto tra i pazienti.	1
TOTALE	1



ELOGI	6
COMFORT	9
IGIENE	1
CIBO	3
PERSONALE INFERMIERISTICO	4
PERSONALE MEDICO	1
RELAZIONE COL PAZIENTE	4
ALTRO	1