



**Regione del Veneto**  
**Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. Ortopedia e Traumatologia**  
**Reparto**

**REPORT INDAGINE**  
**QUALITÀ PERCEPITA**  
**ANNO 2017**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre 2017/dicembre 2017
<b>Numero questionari somministrati</b>	
<b>Numero questionari raccolti</b>	69

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Ortopedia e Traumatologia** 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'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **71/100**.

Il questionario è costituito da 12 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) 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):

- **gli aspetti critici** sono:
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 23% pessima-mediocre
  - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 29% per niente-poco
  - il comfort delle stanze, per il 82% pessimo-mediocre
  - le informazioni alla dimissione, 40% pessime-mediocri
  
- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 18% pessima-mediocre
  - le informazioni ricevute al momento del ricovero, 13% pessime-mediocri
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, 18% pessima-mediocre
  - le informazioni date dal personale medico, 15% pessime-mediocri
  - le informazioni date dal personale infermieristico, 19% pessime-mediocri
  - il rispetto della privacy, 18% 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.

---

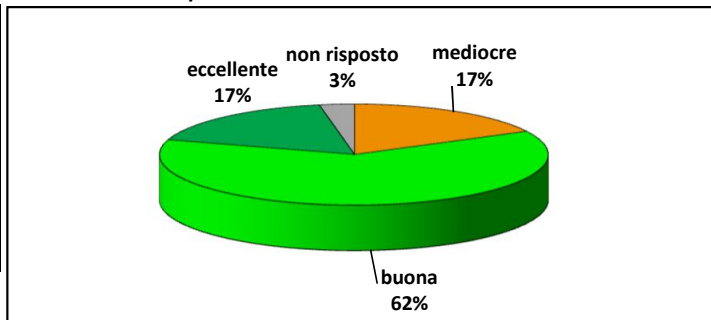
<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità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

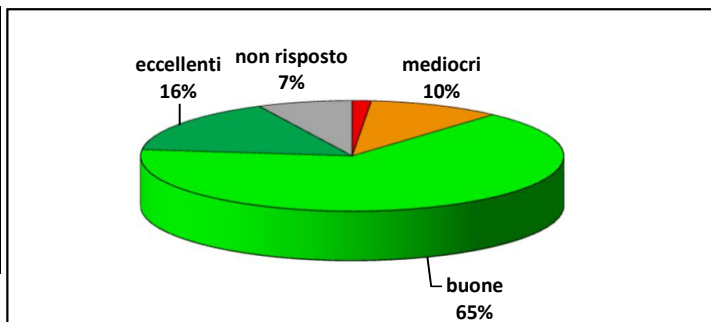
### 1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	12	17%
buona	43	62%
eccellente	12	17%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



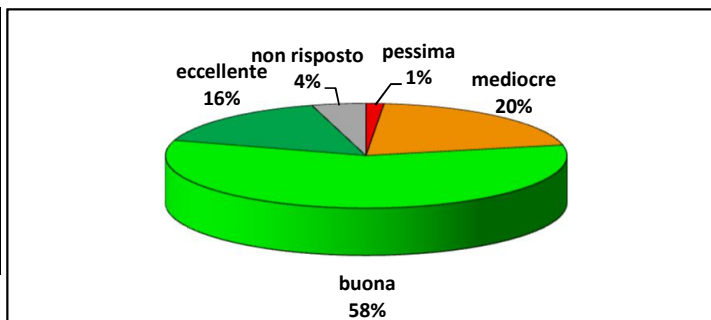
### 2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	7	10%
buone	45	65%
eccellenti	11	16%
non risposto	5	7%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



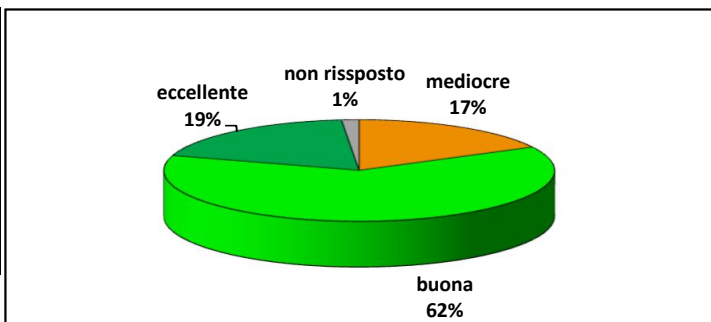
### 3 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	14	20%
buona	40	58%
eccellente	11	16%
non risposto	3	4%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



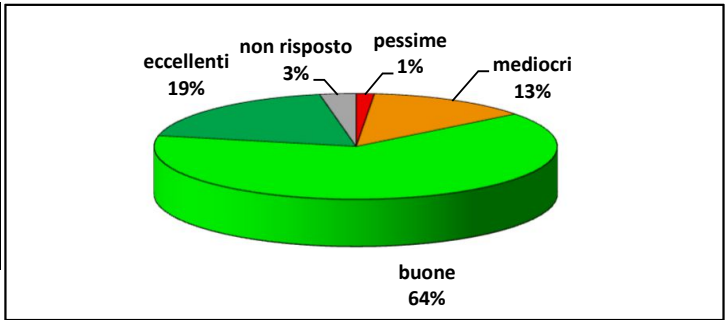
### 4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	12	17%
buona	43	62%
eccellente	13	19%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



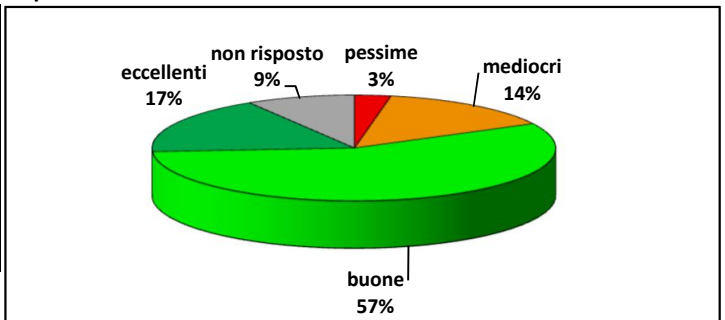
**5 Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	9	13%
buone	44	64%
eccellenti	13	19%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



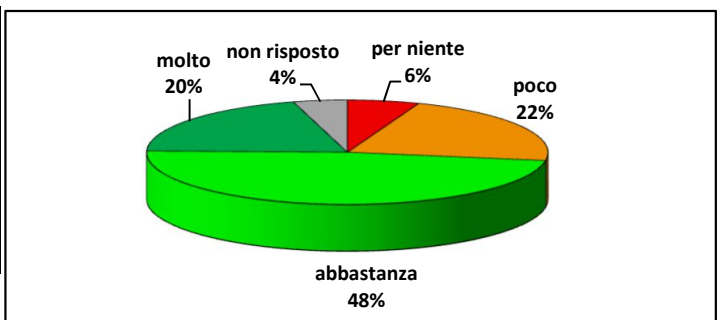
**6 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	2	3%
mediocri	10	14%
buone	39	57%
eccellenti	12	17%
non risposto	6	9%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



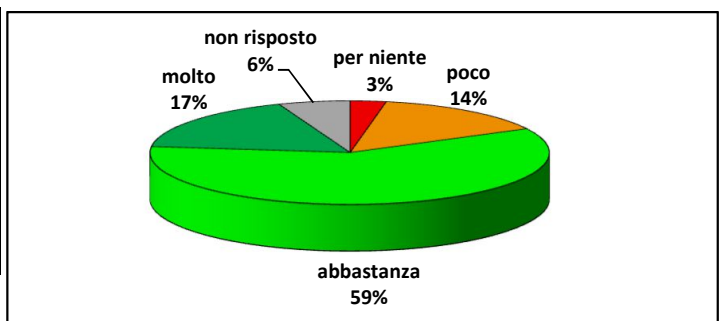
**7 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?**

	frequenze	percentuali
per niente	4	6%
poco	15	22%
abbastanza	33	48%
molto	14	20%
non risposto	3	4%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



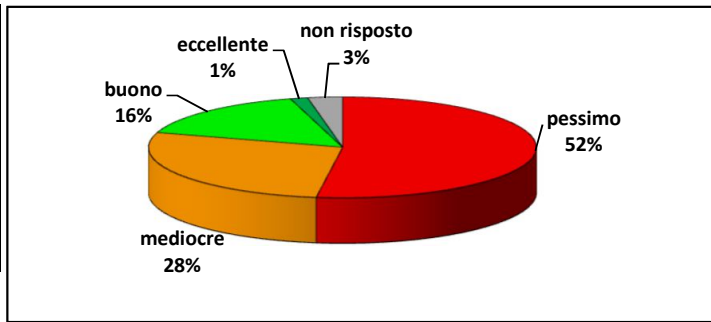
**8 Secondo Lei viene rispettata la privacy?**

	frequenze	percentuali
per niente	2	3%
poco	10	14%
abbastanza	41	59%
molto	12	17%
non risposto	4	6%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



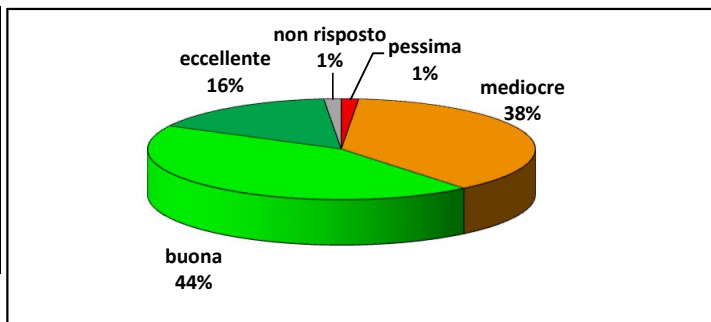
**9 Come considera il comfort delle stanze?**

	frequenze	percentuali
pessimo	36	52%
mediocre	19	28%
buono	11	16%
eccellente	1	1%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



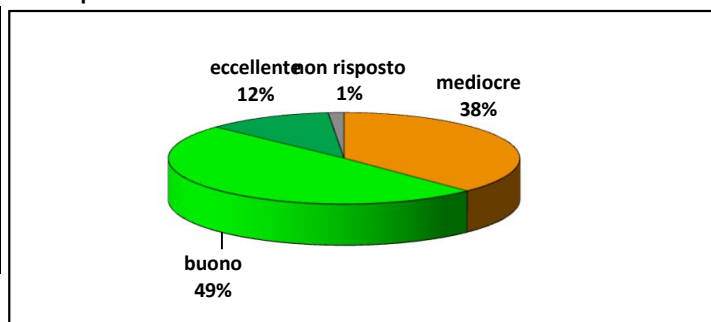
**10 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?**

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	26	38%
buona	30	43%
eccellente	11	16%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



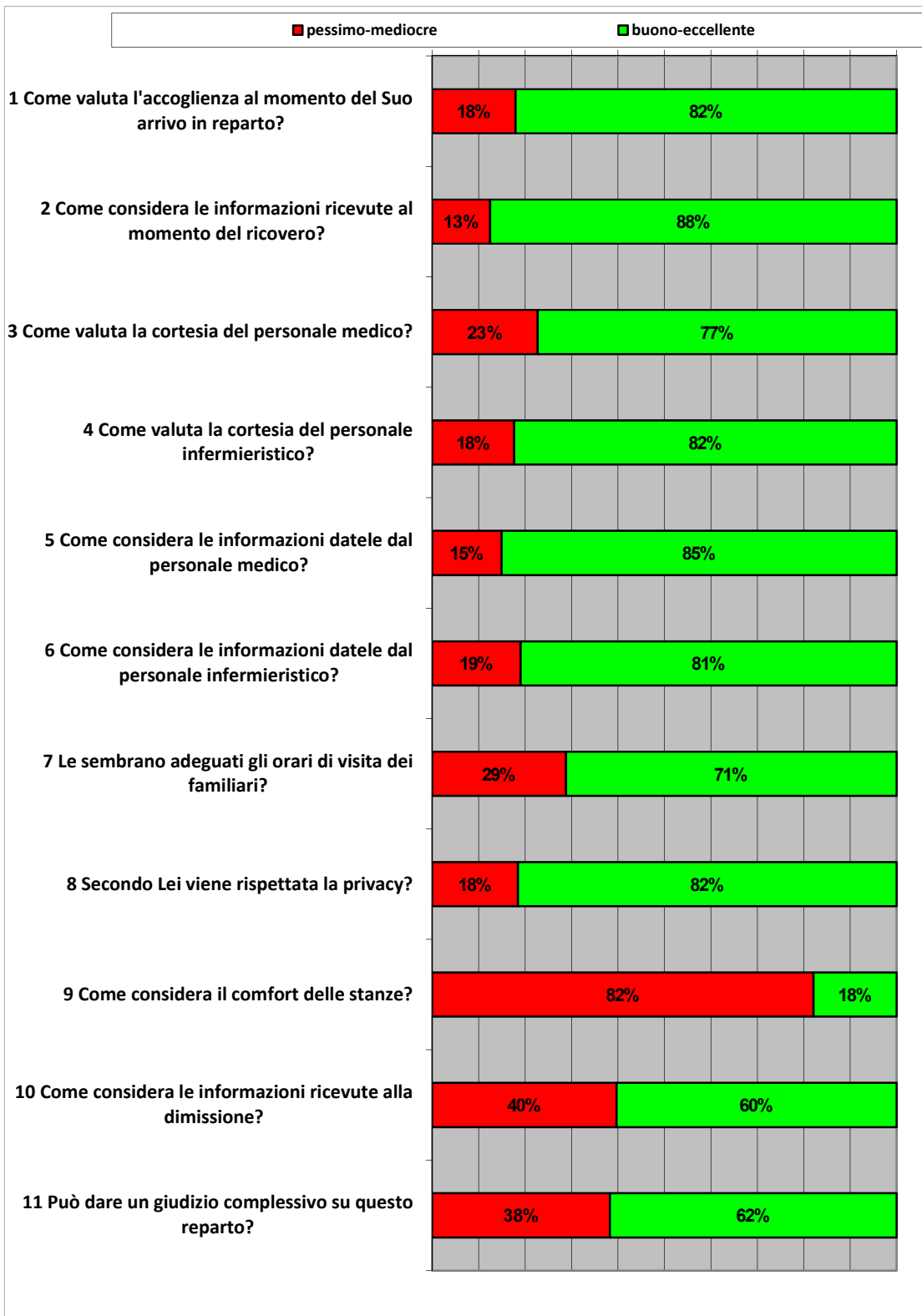
**11 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	26	38%
buono	34	49%
eccellente	8	12%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

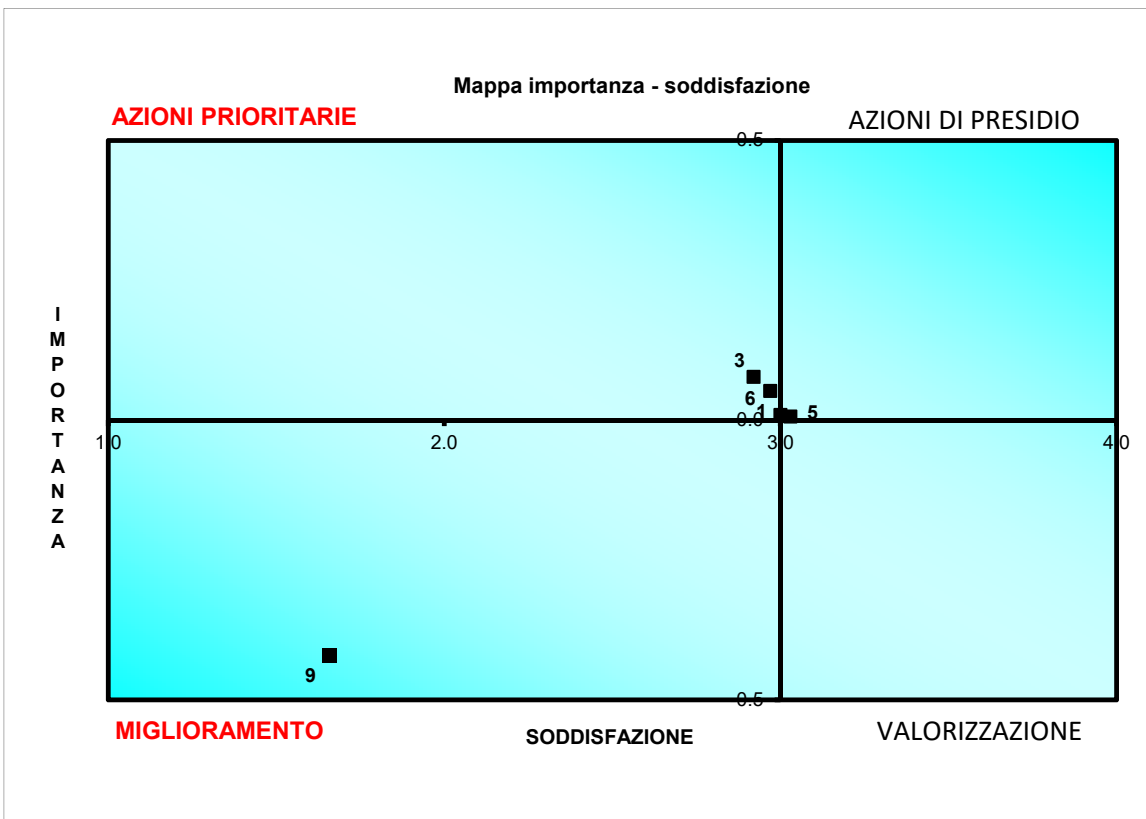
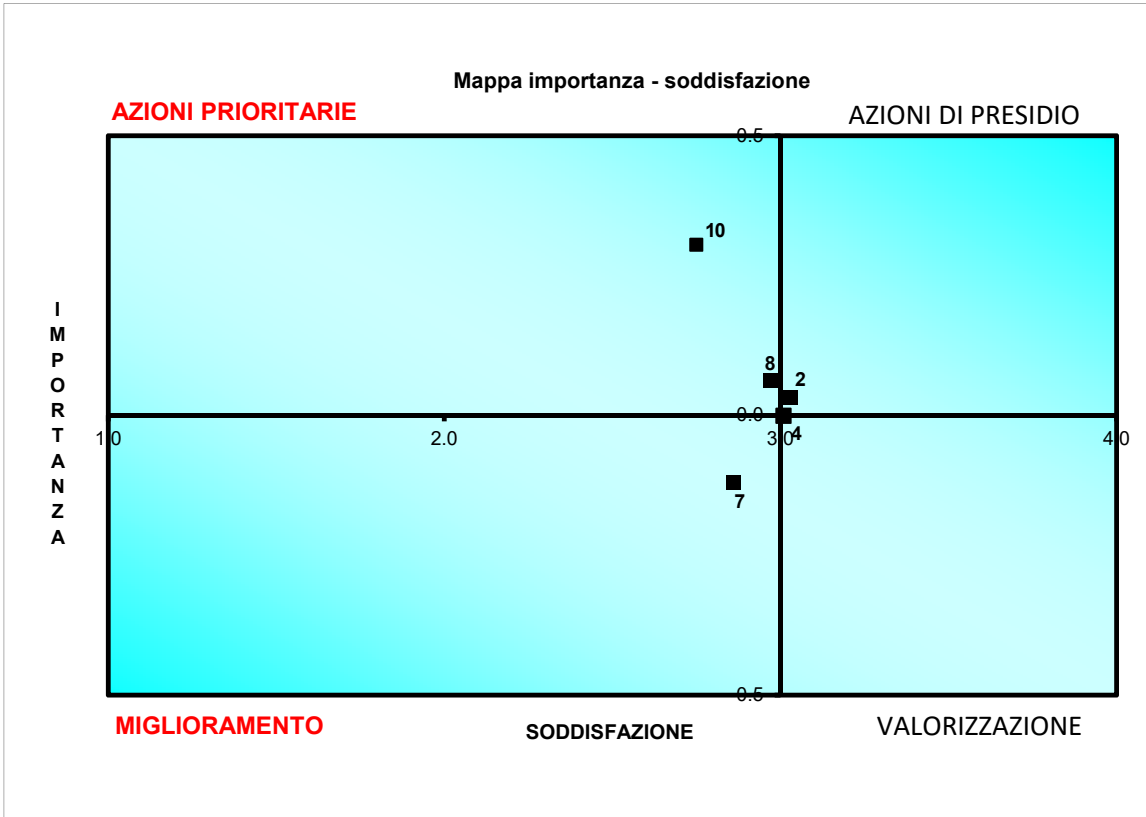


*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

## GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo- mediocre	buono- eccellente	Risposte valide
1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?	18%	82%	67
2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	13%	88%	64
3 Come valuta la cortesia del personale medico?	23%	77%	66
4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	18%	82%	68
5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?	15%	85%	67
6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?	19%	81%	63
7 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	29%	71%	66
8 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	18%	82%	65
9 Come considera il comfort delle stanze?	82%	18%	67
10 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?	40%	60%	68
11 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?	38%	62%	68





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 e le informazioni fornite dal personale medico.

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.

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 rientra la cortesia del personale infermieristico, 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. Qui rientrano la cortesia del personale medico, le informazioni fornite dal personale infermieristico, il rispetto della privacy e le informazioni date alla dimissione.

Var		import	soddisf	scarti import
1	valutazione accoglienza all'arrivo	.511	3.00	0.009
2	valutazione informazioni ricevute durante il ricovero	.534	3.03	0.032
3	valutazione cortesia personale medico	.579	2.92	0.077
4	valutazione cortesia personale infermieristico	.501	3.01	-0.001
5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.508	3.03	0.006
6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.554	2.97	0.052
7	valutazione orari visita	.381	2.86	-0.121
8	valutazione rispetto privacy	.564	2.97	0.062
9	comfort delle stanze	.080	1.66	-0.422
10	valutazione informazioni alla dimissione	.807	2.75	0.305

**medie**

**0.502 2.820**

**voto medio performance**

**71%**

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>COMFORT</b>	<b>Frequenze</b>
Ci vorrebbe una sala d'aspetto un minimo accogliente	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>