



Regione del Veneto Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Pediatria d'Urgenza Ambulatori

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	142
Numero questionari raccolti	63
	44%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza degli **Ambulatori di Pediatria d'Urgenza** 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 questionari a 142 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 63 (**44%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **80/100**.

Il questionario è costituito da 10 domande di cui 9 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):

- la valutazione **"buono-eccellente"** risulta essere del:
 - 92% per l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto
 - 93% per le informazioni ricevute al momento del ricovero
 - 98% per la cortesia da parte del personale medico
 - 92% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 90% per le informazioni date dal personale medico

- gli **aspetti critici** sono:
 - il rispetto della privacy, per il 24% per niente-poco
 - il comfort delle stanze, per il 36% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 15% 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.

L'attuale formato del questionario è poco pratico per rilevare la soddisfazione del paziente, in quanto la voce "Stabile" non chiarisce in alcun modo quale fosse il giudizio antecedente (pessimo rimasto pessimo? eccellente rimasto eccellente?). Per cui il consiglio è quello di mantenere un'unica tabella con la scala pessimo-eccellente, cosicché anche i pazienti che vengono le volte successive possano dare un giudizio basato su una scala di misurazione.

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.

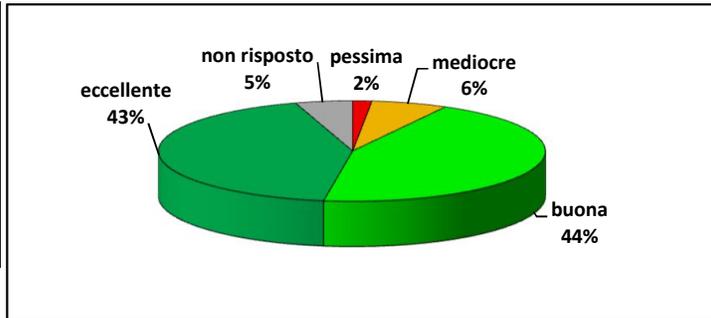
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

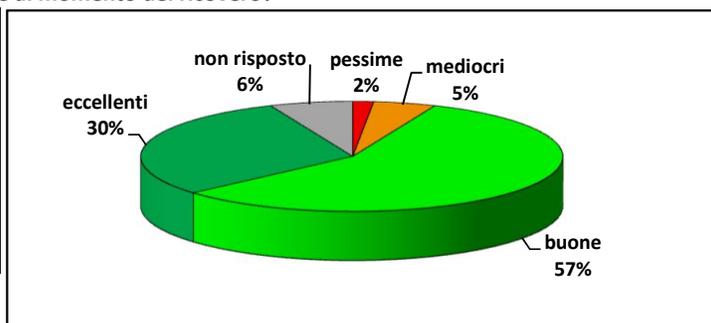
1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	1	2%
mediocre	4	6%
buona	28	44%
eccellente	27	43%
non risposto	3	5%
Totale	63	100%



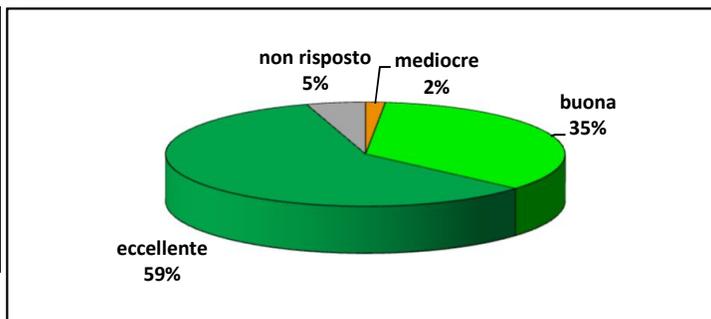
2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	3	5%
buone	36	57%
eccellenti	19	30%
non risposto	4	6%
Totale	63	100%



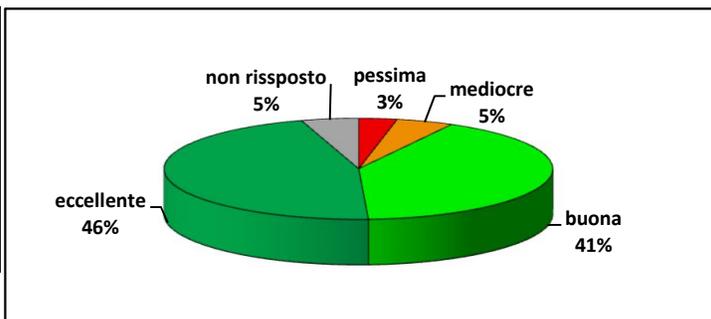
3 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	22	35%
eccellente	37	59%
non risposto	3	5%
Totale	63	100%



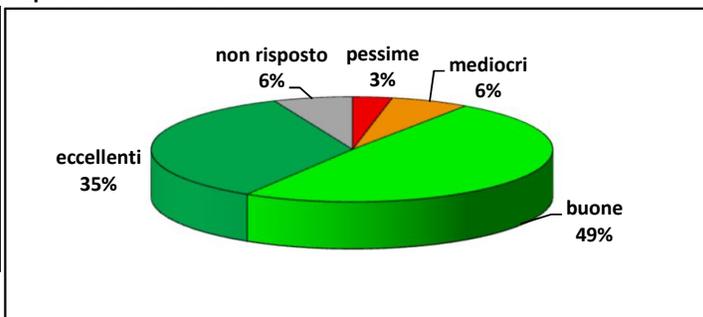
4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	2	3%
mediocre	3	5%
buona	26	41%
eccellente	29	46%
non risposto	3	5%
Totale	63	100%



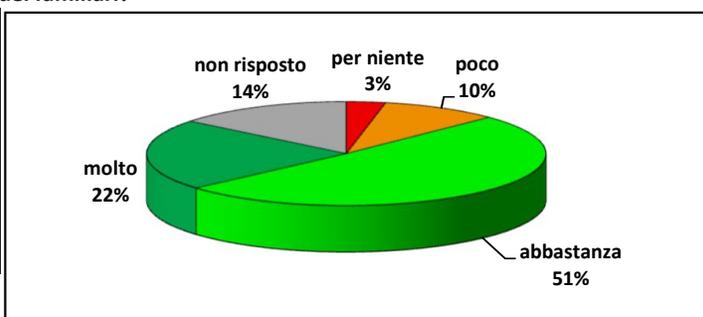
5 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	2	3%
mediocri	4	6%
buone	31	49%
eccellenti	22	35%
non risposto	4	6%
Totale	63	100%



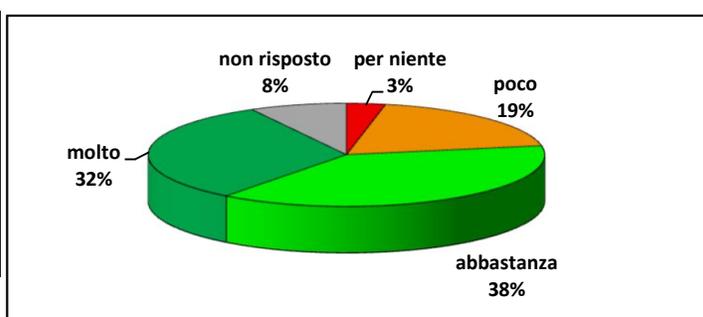
6 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	2	3%
poco	6	10%
abbastanza	32	51%
molto	14	22%
non risposto	9	14%
Totale	63	100%



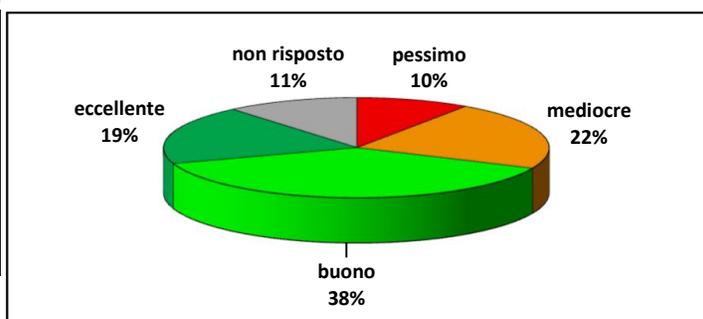
7 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	2	3%
poco	12	19%
abbastanza	24	38%
molto	20	32%
non risposto	5	8%
Totale	63	100%



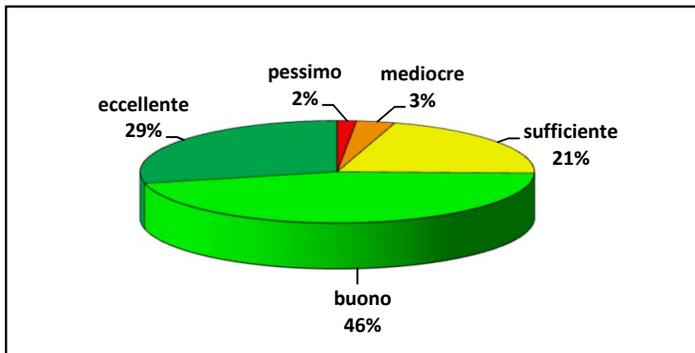
8 Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	6	10%
mediocre	14	22%
buono	24	38%
eccellente	12	19%
non risposto	7	11%
Totale	63	100%



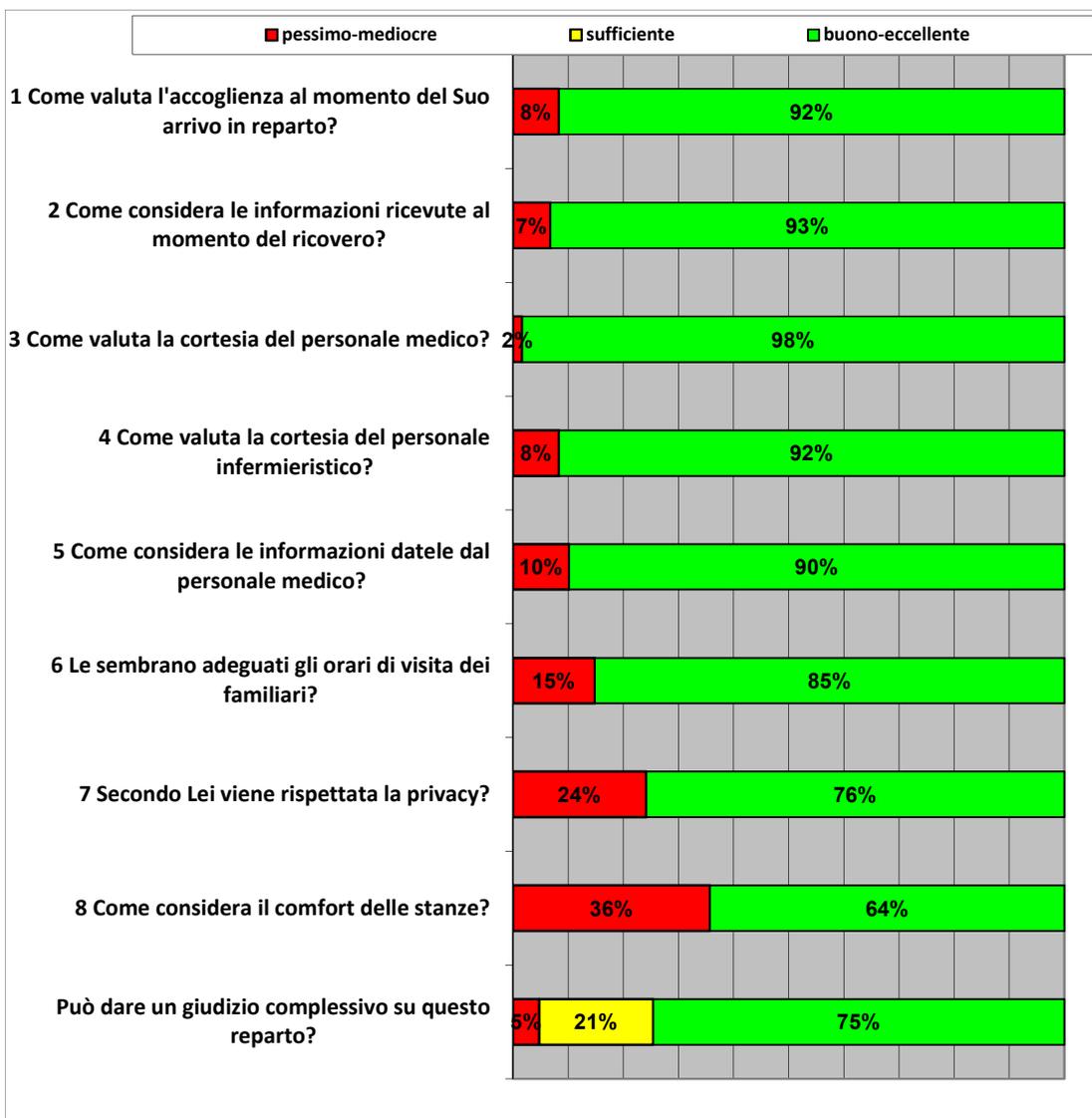
Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	2	3%
sufficiente	13	21%
buono	29	46%
eccellente	18	29%
non risposto	0	0%
Totale	63	100%

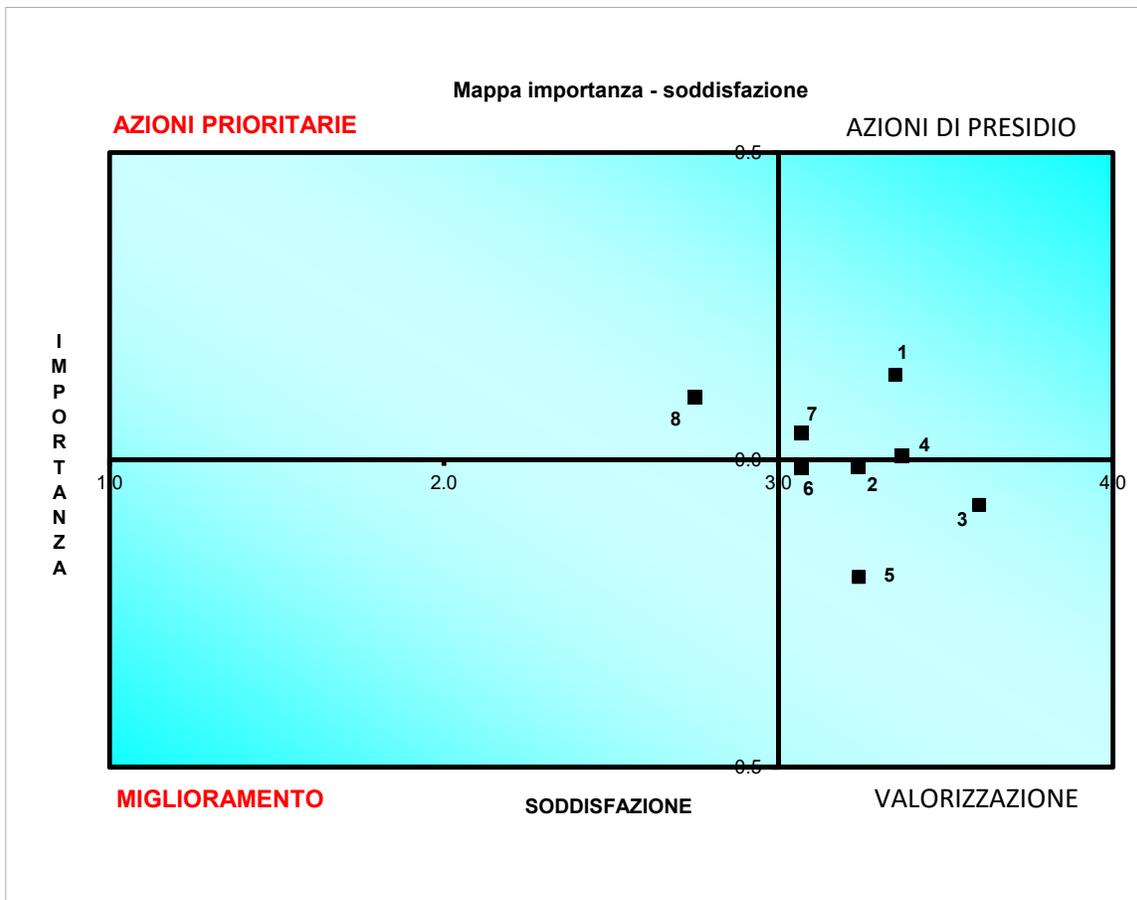


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo-mediocre	sufficiente	buono-eccellente	Risposte valide
1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?	8%	0%	92%	60
2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	7%	0%	93%	59
3 Come valuta la cortesia del personale medico?	2%	0%	98%	60
4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	8%	0%	92%	60
5 Come considera le informazioni date dal personale medico?	10%	0%	90%	59
6 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	15%	0%	85%	54
7 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	24%	0%	76%	58
8 Come considera il comfort delle stanze?	36%	0%	64%	56
Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?	5%	21%	75%	63



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 infermieristico e il rispetto della privacy.

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 e le informazioni fornite dal personale medico e gli orari di visita.

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
1	valutazione accoglienza all'arrivo	.602	3.35	0.138
2	valutazione informazioni ricevute durante il ricovero	.452	3.24	-0.012
3	valutazione cortesia personale medico	.390	3.60	-0.074
4	valutazione cortesia personale infermieristico	.470	3.37	0.006
5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.273	3.24	-0.191
6	valutazione orari visita	.450	3.07	-0.014
7	valutazione rispetto privacy	.507	3.07	0.043
8	comfort delle stanze	.566	2.75	0.102

medie **0.464** **3.211**

voto medio performance **80%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

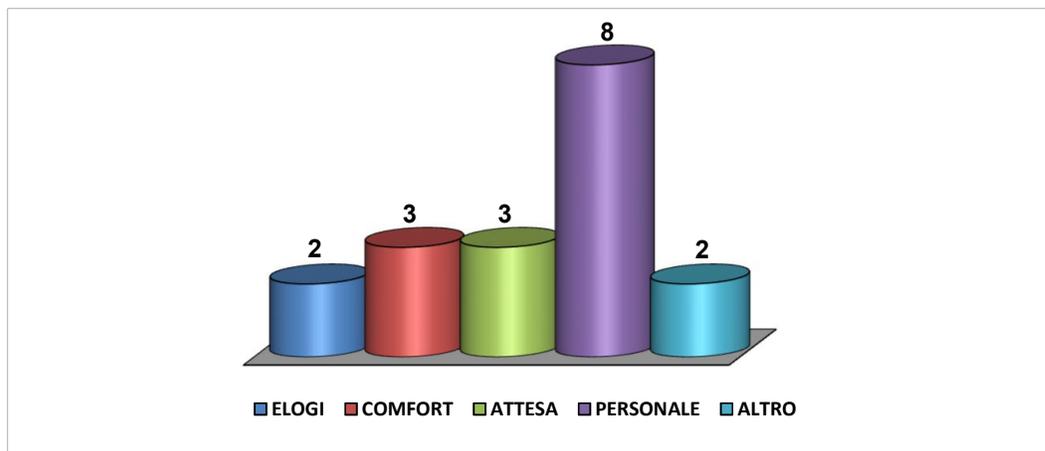
ELOGI	Frequenze
Meravigliosi come sempre	1
Personale competente e rassicurante al PS sia medici che infermieri.	1
TOTALE	2

COMFORT	Frequenze
Le stanze sono veramente troppo piccole per ospitare 3 malati.	1
Lettimi bimbo non adeguati: necessitano di paracolpi e sponde più alte per evitare cadute	1
Manca il riscaldamento, molto umidità	1
TOTALE	3

ATTESA	Frequenze
Gli orari di visita dovrebbero essere rispettati, uguali per tutti ma non è così purtroppo. E poi chi ha fratelli ci sta portarli e non che girino per il reparto.	1
Le visite per l'operazione, da parte dei medici, devono essere fatto al più presto per non fare aspettare i pazienti anche i genitori, così da non dover aspettare ore per nulla.	1
Molta lentezza e trovo assurdo non poter fare esami durante il sabato e domenica.	1
TOTALE	3

PERSONALE	Frequenze
Certi medici poco educati	1
Le infermiere non sono coerenti con tutti.	1
Più cuore da parte di alcune persone e meno casino al mattino alle 7:00, i bambini dormono ancora!!	1
Sarebbe utile che tutto il personale ausiliario e infermieristico stesse "attento" ai rumori quando si entra in stanza di bambini già innervositi e a disagio. Carrelli, voci, luci, porte, tutto movimentato senza attenzione. Si capisce che ci siano dei tempi e tanto lavoro ma queste sarebbero piccole accortezze gradite dai genitori e soprattutto dai nostri piccoli, che non richiederebbero aggiunta di tempo.	2
Alcuni medici molto professionali ma poco umani, molti invece umanissimi.	1
Sono arrivata dopo 4 agiorni dal Pronto Soccorso con 2 gemellini. Mi è stata negata la possibilità di poter avere un letto SERIO per me, visto che quello che avevo era una brandina senza schienale rialzabile (con i punti è impossibile alzarsi senza aiuti, da una posizione semi-distesa!) con l'obbligo di chiuderla durante il giorno! Obbligandomi quindi a passare la giornata in una sedia di legno o su una poltrona tra l'altro scomodissima! Il giorno dopo, ho trovato altro personale molto più disponibile e comprensivo e mi hanno portato il letto. Oggi ritrovo lo stesso personale del primo giorno che mi fanno storie per il letto! Non aggiungo altro, ma solo che farò una segnalazione a chi di competenza	1
La terapia del dolore dovrebbe essere attuata subito dal PS. Nostra figlia è stata "trapanata" da 2/3 tentativi da agocanula (con crema anestetizzante) senza successo ma con gran sofferenza. Ne è uscita traumatizzata! Ad ogni visita del personale partiva con gran pianti... Difetto di comunicazione tra reparti. Ci veniva detto che doveva essere a digiuno e sopra ci confermano che non serviva	1
TOTALE	8

ALTRO	Frequenze
Ci vorrebbe qualche gioco per i bambini	1
Visto le tante ore che alcune professioni esercitano si abbassa la qualità della prestazione. Suggesto un'organizzazione migliore pur comprendendo le eventuali difficoltà di risorse personali e monetarie	1
TOTALE	2



ELOGI	2
COMFORT	3
ATTESA	3
PERSONALE	8
ALTRO	2