



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

**Area Medica Specialistica  
8 piano Monoblocco  
reparto**

**REPORT INDAGINE  
QUALITA' PERCEPITA  
ANNO 2018**

Somministrazione questionari:

Periodo

novembre-dicembre 2018

N°questionari somministrati

60

N°questionari raccolti

25

42%

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto dell'Area Medica Specialistica, 8 Piano Monoblocco dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo novembre – dicembre 2018, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 60 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 25 (42%).

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

Il questionario è costituito da 13 domande: 11 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 in cui viene chiesta l'unità operativa e una aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita: l'accoglienza, le informazioni, la cortesia, gli orari, la privacy ed il comfort.

In sintesi si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili (ev. grafico riassuntivo):

- la **valutazione "buono-eccellente"** risulta essere per:
  - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 96%
  - la cortesia del personale medico, per il 96%
  - le informazioni date dal personale medico, per il 91%
  
- Gli aspetti **da tenere in considerazione** risultano:
  - le informazioni al momento del ricovero, per il 13% pessimo-mediocre
  - la cortesia del personale infermieristico, per il 14 % pessimo-mediocre
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 13% pessimo-mediocre
  - la privacy, per il 18% pessimo-mediocre
  - le informazioni alla dimissione, per il 18% pessimo-mediocre
  
- Gli aspetti **critici** risultano:
  - gli orari di visita dei familiari, per il 36% pessimo-mediocre
  - il comfort delle stanze, per il 61% 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.

---

<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).

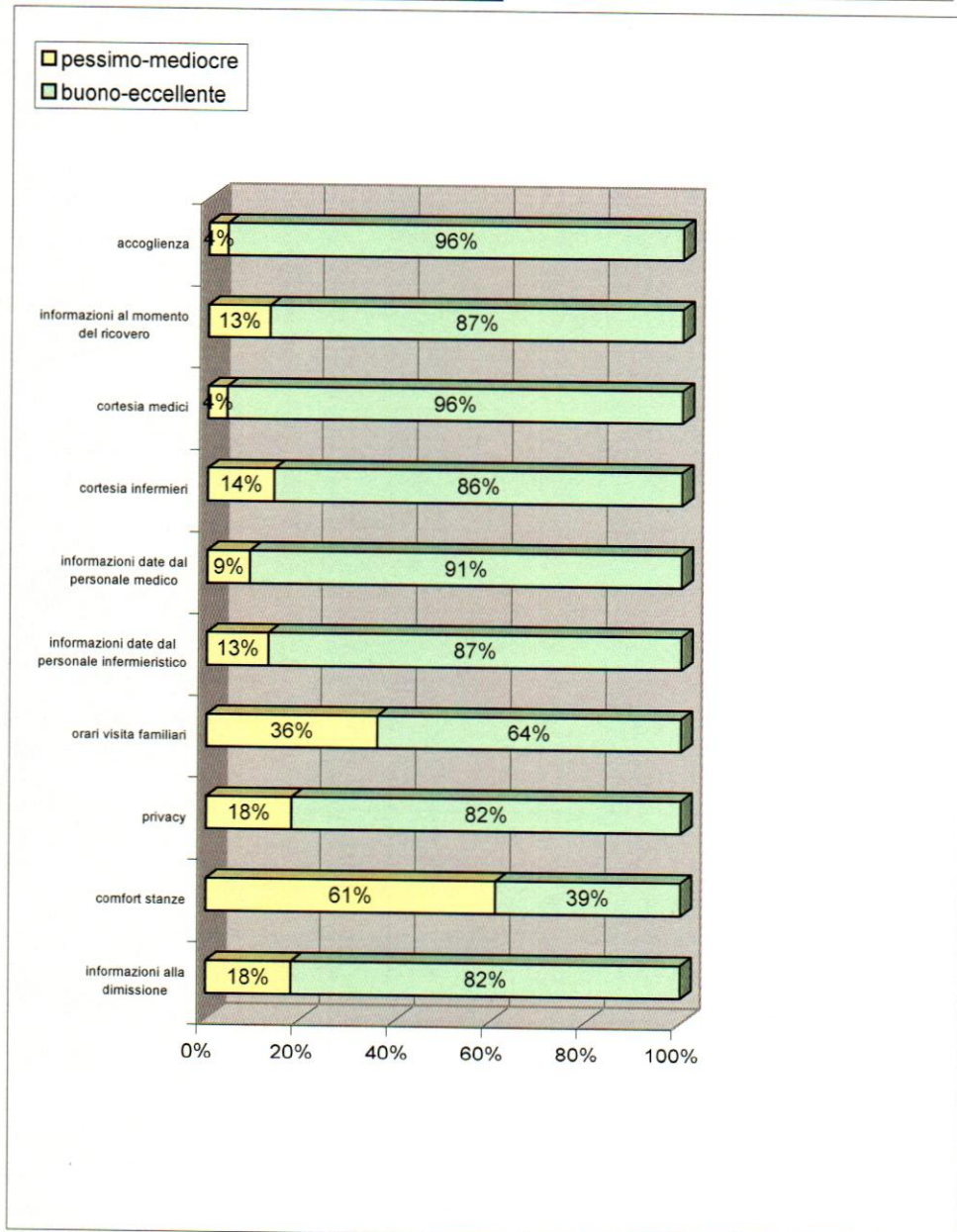
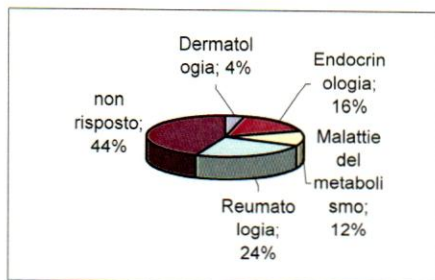
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

Indagine sulla qualità percepita, anno 2018  
Area Medica Specialistica, 8 piano Monoblocco - reparto  
Azienda Ospedaliera di Padova

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.

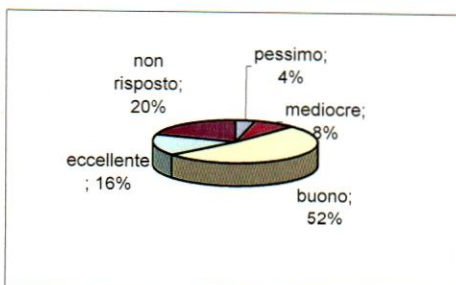
## GRAFICO ANNO 2018

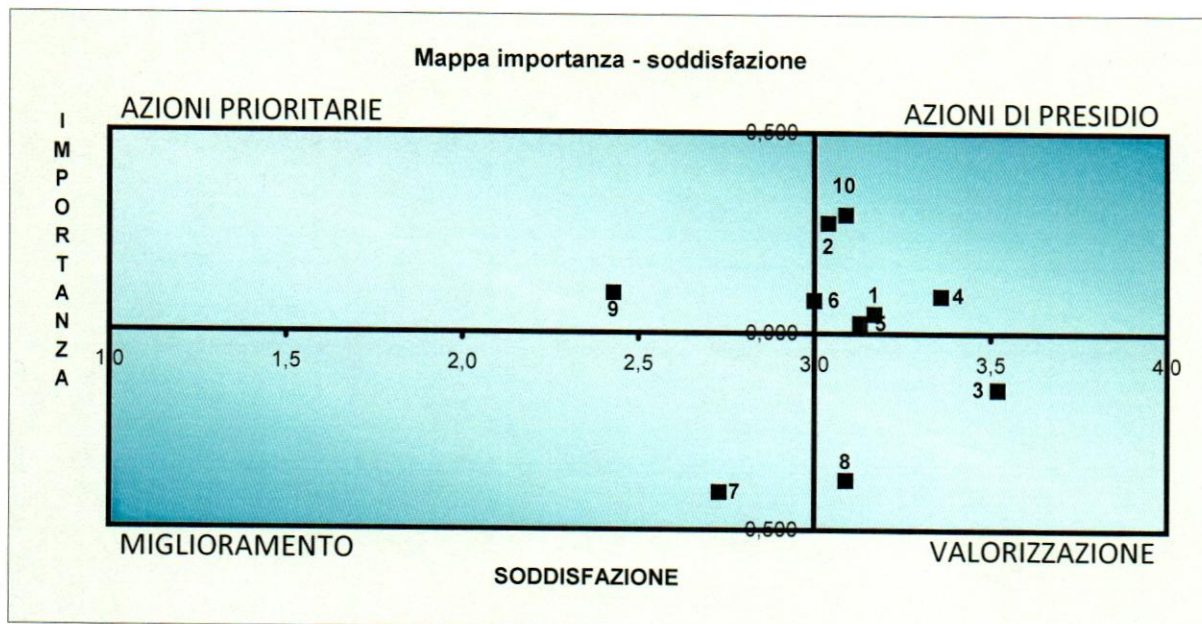
U.O.	frequenze	Percentuale
Dermatologia	1	4%
Endocrinologia	4	16%
Malattie del metabolismo	3	12%
Reumatologia	6	24%
non risposto	11	44%
<b>totale</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



### Giudizio complessivo su questo reparto

	frequenze	percentuale
pessimo	1	4%
mediocre	2	8%
buono	13	52%
eccellente	4	16%
non risposto	5	20%
<b>totale</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>





**Legenda:**

- 1 accoglienza
- 2 informazioni al momento del ricovero
- 3 cortesia medici
- 4 cortesia infermieri
- 5 informazioni date dal personale medico
- 6 informazioni date dal personale infermieristico
- 7 orari visita familiari
- 8 privacy
- 9 comfort stanze
- 10 informazioni alla dimissione

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. È il caso dell' accoglienza, delle informazioni al momento del ricovero, della cortesia degli infermieri, delle informazioni date dal personale medico, delle informazioni alla dimissione

2. **quadrante in basso a destra** : è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però non è attribuita un'importanza fondamentale. 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 del personale medico, la 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. troviamo in questa area gli orari di visita dei familiari

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. Troviamo in quest'area le informazioni date dal personale infermieristico e il comfort delle stanze

## SUGGERIMENTI

<b>Elogi</b>	
Un ringraziamento sincero alle varie infermiere presenti in corsia e operatrici sanitarie umane,gentili e sempre pronte ad un aiuto	1
Buono il rapporto e l'assistenza della capo-sala, molto buono il rapporto con i medici della sala con informazioni chiare ed esaurienti..... Sempre pronto e gentile il personale degli operatori.	1
<b>Totale Elogi</b>	<b>2</b>
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>	
Carente pulizia nelle stanze, servizi igienici insufficienti	1
Camere più confortevoli. Più bagni anche solo per i ricoverati	1
In riferimento al punto 10: mancanza bagno in camera	1
Mancanza bagno in stanza	1
... forse la carta igienica nel bagno degli uomini è un po' troppo lontano dal wc!! Penso che le porzioni delle pietanze sono troppo abbondanti.	1
Sala con tv. Più orari per parenti, meno confusione da parte operatrici di notte. Menù più vario, specchi su tutti i bagni. Pulizie più efficienti	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>6</b>
<b>Aspetti relazionali</b>	
...Molto conciso e un po' altezzoso il personale infermieristico...	1
Infermieri cafoni, irrispettosi, vergognosi tutti (eccetto operatori socio-sanitari (giallo)). Trattamento pessimo, assistenza pessima. Le principali qualità di un infermiere dovrebbero essere gentilezza e disponibilità. Qui è l'esatto opposto!!	1
<b>totale aspetti relazionali</b>	<b>2</b>
<b>Aspetti organizzativi</b>	
Pazienti con assistenza 24 ore su 24: non è tollerabile che persone a cui viene concesso ciò stiano in camera ogni istante della giornata. Soprattutto in stanze dove ci sono altre 3 degenti e anche quando la familiare non c'è. Ma soprattutto i loro "cambi" di assistenza non possono essere fatti alle 22:00/22:30 quando le persone vorrebbero riposare che si scambino fino alle 20:00 cioè durante orario di visite. A maggior ragione se sono 3/5 persone!	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>1</b>
<b>Privacy</b>	
Rispettare la privacy. Attenersi al foglio privacy fatto firmare al momento del ricovero: non dare informazioni riguardanti il paziente a persone terze al di fuori di quelle specificate nel foglio privacy	1
<b>totale privacy</b>	<b>1</b>
<b>totale suggerimenti</b>	<b>12</b>

