



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

**U.O. Assistenza Neonatale**

**Reparto**

**REPORT INDAGINE  
QUALITÀ PERCEPITA  
A N N O 2 0 1 8**

***Somministrazione questionari:***

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	330
Numero questionari raccolti	305
	92%

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di Assistenza Neonatale dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a 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 330 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 305 (92%)\*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 86/100.

Il questionario è costituito da 11 domande di cui 9 a risposta chiusa con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente), una di tipo informativo dove si chiede da quanto tempo la paziente è ricoverata 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 per:
  - l'accoglienza del bambino al momento dell'arrivo al Nido, per il 98%
  - la cortesia del personale infermieristico del Nido, per il 98%
  - la chiarezza delle informazioni del personale infermieristico del Nido, per il 93%
  - la cortesia del personale medico del Nido, per il 98%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute dal medico del Nido riguardo la salute del bambino, per il 91%
  - la chiarezza delle informazioni date dagli operatori sanitari del Nido, per il 98%
  - la disponibilità da parte degli operatori sanitari del Nido, per il 97%
  - il rispetto della privacy, per il 95%

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).

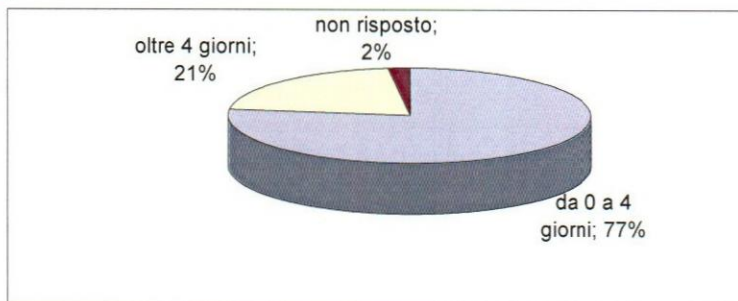
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]



## GRAFICI 2018

### 1. Può indicare da quanto tempo è ricoverata?

	frequenze	percentuali
da 0 a 4 giorni	234	77%
oltre 4 giorni	65	21%
non risposto	6	2%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



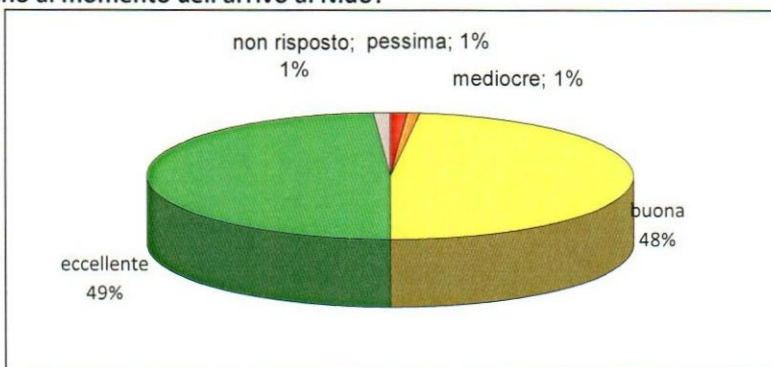
#### 1.1 Se è ricoverata da più di 4 giorni può indicare il motivo:

	frequenze
esame sali biliari alti	1
ittero	3
malattia bambino	1
la neonata ha perso più peso di quello fisiologico	1
complicazioni post-parto	1
la bimba/o è nata/o prematura/o	5
batterio infezione	1
bambino nato di basso peso	1
bambino respirava troppo veloce	1
taglio cesareo e stato temporaneo febbrile	1
monitoraggio cardiaco del bambino	1
cesareo e parto prematuro gemelli	1
complicanze parto	1
per controllo battito cardiaco di mio figlio	1
taglio cesareo	2
lacerazione 3° grado+ittero	1
neonato inserito in patologia neonatale	1
neonato con livelli elevati di bilirubina	1
gestosi	1
il bimbo ha avuto dei problemi alla nascita	1
per controlli sul bambino	1
febbre mamma	2
perché la bambina ha avuto problemi col respiro	1
parto post-termine indotto	1
crescita del bambino	1
3gg nel puerperio e 2 in travaglio per induzione (tracciato non rassicurante)	1
induzione parto alla 38° settimana per diabete	1
perché ho partorito delle gemelle ed erano piccole di peso, ho aspettato che crescessero un po'	1
per problemi bambina	1
accertamenti bambino	2
il piccolo era risultato bradicardico durante la visita di dimissione nella seconda giornata	1
febbre	1
bambino con bradicardia e malformazione a dita piedi	1
eccessivo calo ponderale+ittero della bambina	1

la bambina ha dovuto fare la terapia antibiotica perché dopo il parto ha preso un'infezione	1
pressione elevata dopo parto con taglio cesareo	1
bimbo prematuro non prende peso	1
neonato per BT, mamma per valori del sangue	1
dopo un cesareo ho iniziato una cura antibiotica a causa di febbre	1
per induzione al parto	1
ittero della bambina+ipertensione	1
intervento tc	1
perché una delle mie figlie cresceva poco	1
collo dilatato	1
per la nascita prematura, per eseguire vari esami	1
monitoraggio del bambino per ittero	1
in attesa di ripresa (emocromo basso)	1
ricovero per coliche renali	1
bradicardia del neonato	1
<b>totale motivi specificati</b>	<b>58</b>

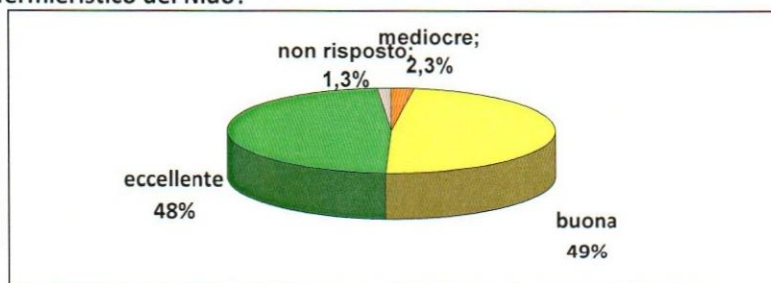
**2. Come valuta l'accoglienza del Suo bambino al momento dell'arrivo al Nido?**

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	4	1%
buona	146	48%
eccellente	149	49%
non risposto	5	1%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



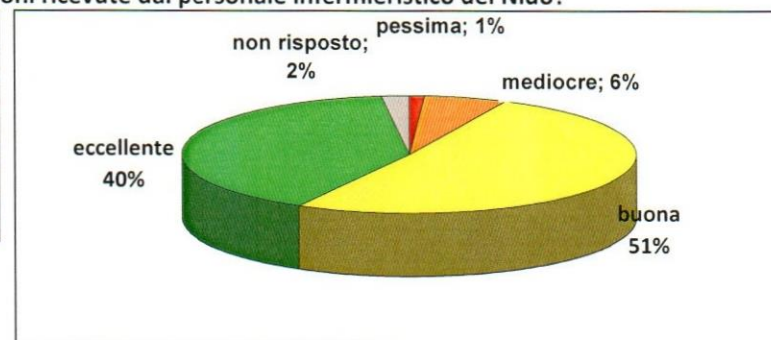
**3. Come valuta la cortesia del personale infermieristico del Nido?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0,0%
mediocre	7	2,3%
buona	147	48,2%
eccellente	147	48,2%
non risposto	4	1,3%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



**4. Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute dal personale infermieristico del Nido?**

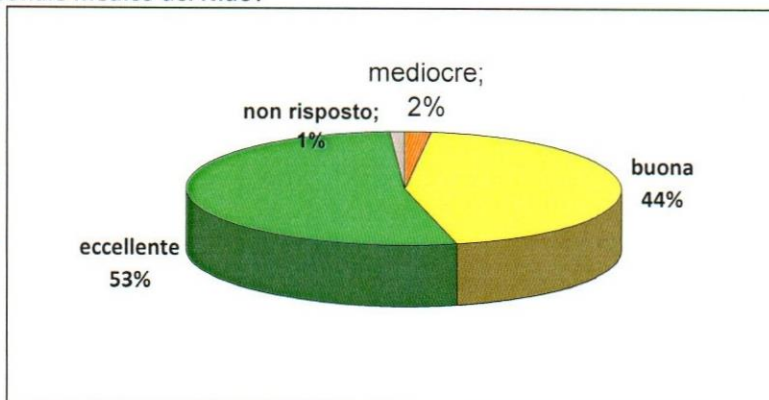
	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	20	6%
buona	155	51%
eccellente	123	40%
non risposto	6	2%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>





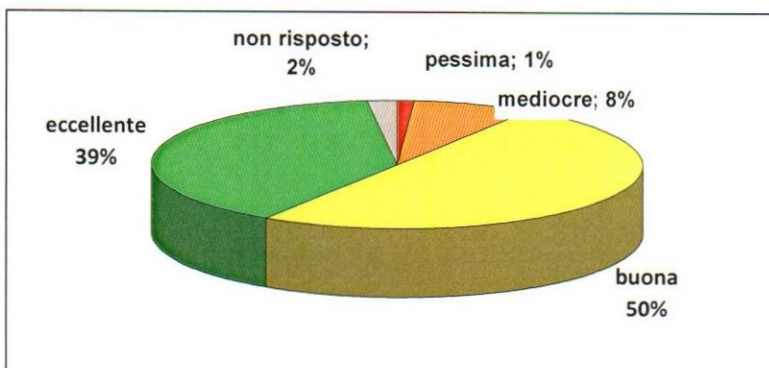
**5. Come valuta la cortesia da parte del personale medico del Nido?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	7	2%
buona	134	44%
eccellente	161	53%
non risposto	3	1%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



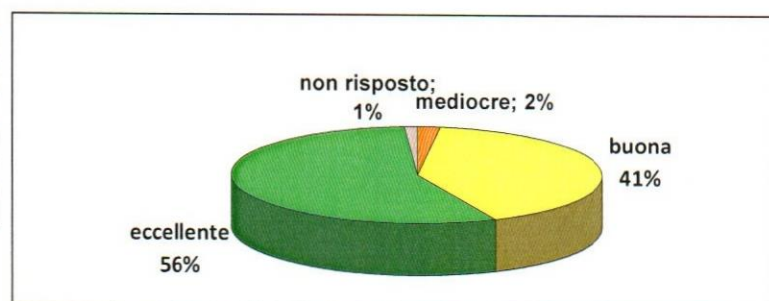
**6. Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute dal medico del Nido riguardo la salute del suo bambino?**

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	24	8%
buona	152	50%
eccellente	119	39%
non risposto	8	2%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



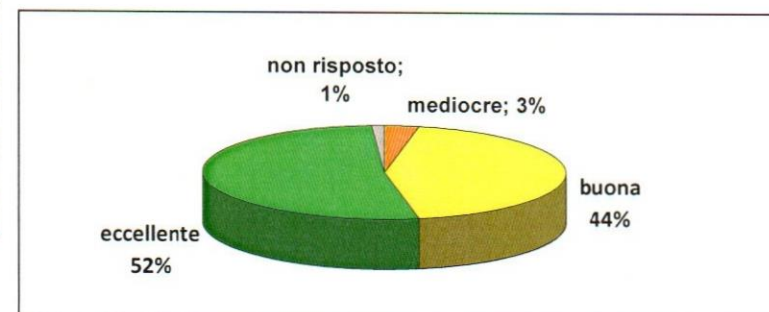
**7. Come valuta la chiarezza delle informazioni date dagli operatori sanitari del Nido (personale che Le ha insegnato il cambio del pannolino)?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	6	2%
buona	124	41%
eccellente	171	56%
non risposto	4	1%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



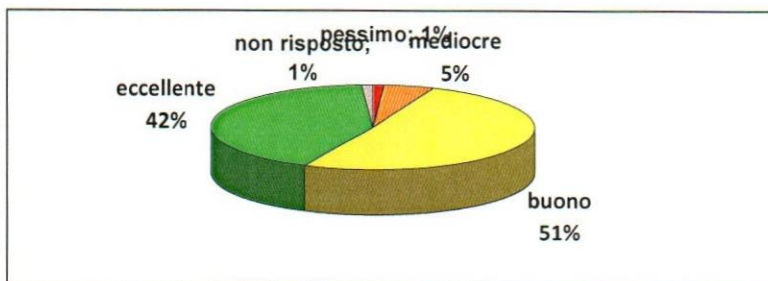
**8. Come valuta la disponibilità da parte degli operatori sanitari del Nido (personale che Le ha insegnato il cambio del pannolino)?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	9	3%
buona	135	44%
eccellente	158	52%
non risposto	3	1%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



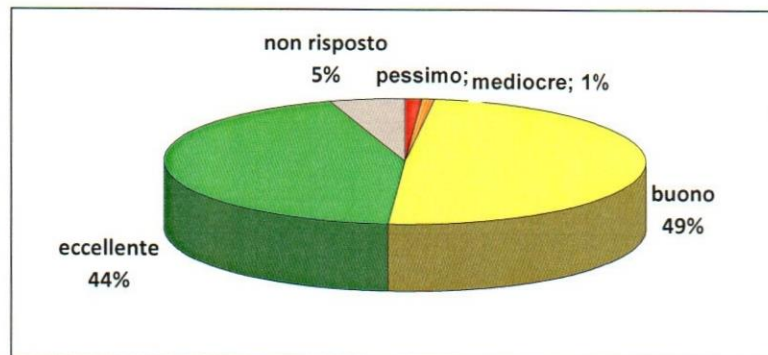
**9. Come valuta il rispetto della privacy?**

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	14	5%
buono	155	51%
eccellente	130	42%
non risposto	4	1%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



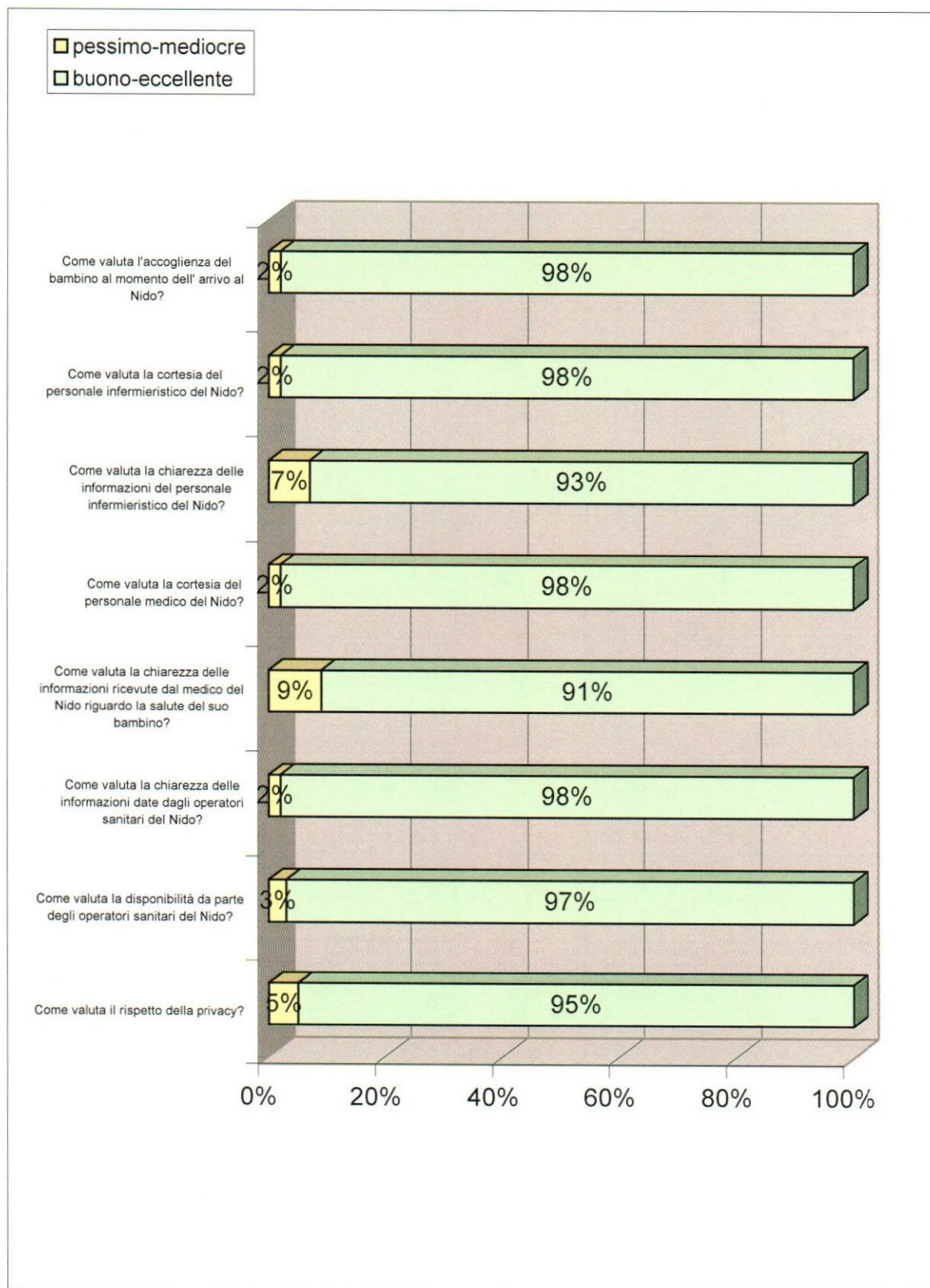
**10. Può dare un giudizio complessivo sul Nido?**

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	3	1%
buono	151	49%
eccellente	135	44%
non risposto	15	5%
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>

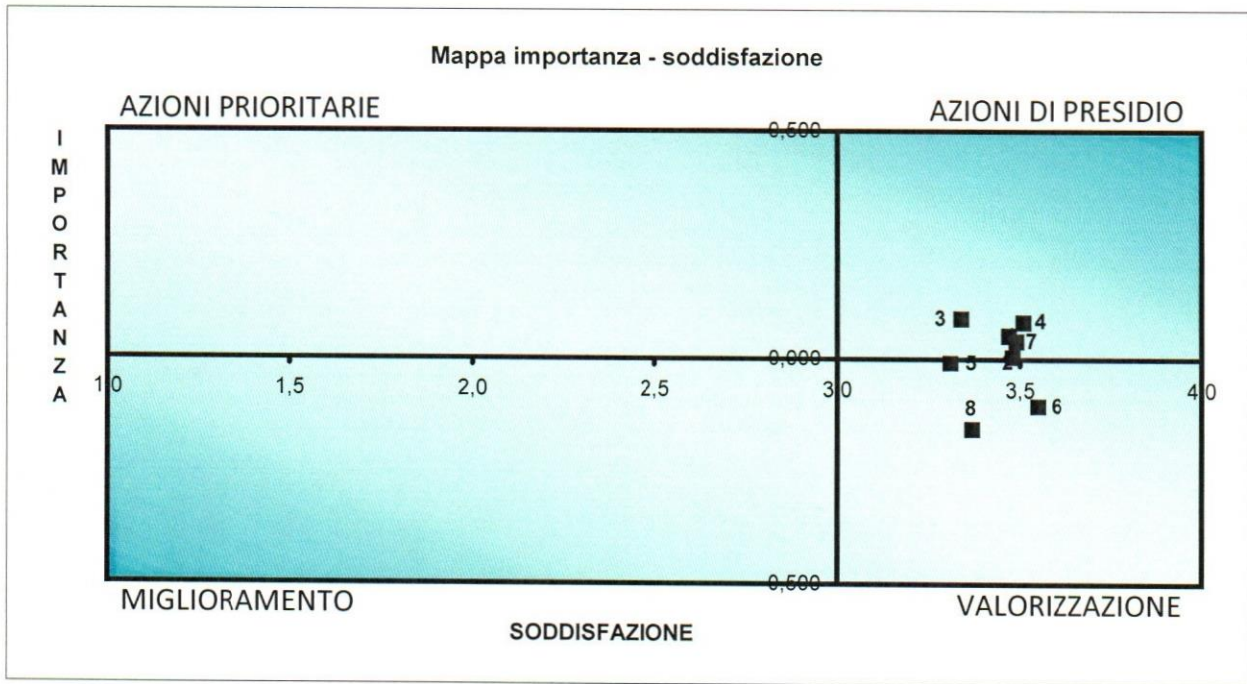


## GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

Grafico su percentuale valida







**Legenda:**

- 1 accoglienza al momento dell'arrivo al Nido
- 2 cortesia personale infermieristico del Nido
- 3 chiarezza delle informazioni del personale infermieristico del Nido
- 4 cortesia del personale medico del Nido
- 5 chiarezza delle informazioni ricevute dal medico del Nido
- 6 chiarezza delle informazioni operatori sanitari del Nido
- 7 disponibilità degli operatori sanitari del Nido
- 8 rispetto della privacy

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 al momento dell'arrivo al Nido, della cortesia del personale infermieristico del Nido, della chiarezza delle informazioni del personale infermieristico del Nido, della cortesia del personale medico del Nido, della disponibilità degli operatori sanitari del Nido.
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 chiarezza delle informazioni ricevute dal medico del Nido, la chiarezza delle informazioni degli operatori sanitari del Nido, 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. Non troviamo in questa area variabili.
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. Non si trovano variabili in quest'area.



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Grazie a tutti, fate un ottimo lavoro sia con i nostri bimbi che con noi mamme	1
Grazie mille a tutto il personale per la gentilezza e la professionalità con le quali affrontate ogni giorno qui. Siete molto importanti per le pazienti e tutti i loro piccoli. Vi auguro tutto il bene del mondo. Grazie ancora	1
Tutto ottimo	1
Il personale del nido è stato molto di aiuto,	1
Ottima esperienza	1
Mi sono trovata bene	1
Continuate così. Grazie di tutto	1
In merito al personale ci sono state infermiere molto disponibili,	1
Mi sono trovata bene nel percorso di ricovero. Personale gentile e qualificato.	1
Grazie a tutte, le richieste sono tante e a qualsiasi ora, ma cercate di esserci sempre. Anche con le mamme più esigenti. Brave	1
Nel complesso ho trovato personale del Nido competente, affezionato al lavoro e ai piccoli ma in certi casi no.	1
Esperienza positiva. Personale gentile ed efficiente. Grazie di tutto	1
Personale molto preparato, piu o meno empatico.	1
Brave a gestire tanti bimbi in spazi sempre più piccoli, in turni sempre più difficili	1
Grazie a tutti voi. Sono rimasta contenta	1
Eccellente tutto, ho imparato quello che ho bisogno per questi primi giorni. Le ragazze sono meravigliose, tante grazie a tutti.	1
Io ho cercato di chiedere più informazioni possibili ma senza la cortesia del personale non avrei saputo attaccare al seno la mia bambina in modo efficace. Grazie di cuore.	1
Ho riscontrato grandissima disponibilità e competenza da parte di tutto lo staff del reparto ( in qualsiasi orario, essendo arrivati alle 4 del mattino)	1
Mi sono trovata davvero bene, seguita e ascoltata. Grazie	1
Personale cordiale, sorridenti e mettono a proprio agio. Mi sono trovata davvero bene.	1
Mi sono trovata benissimo, il mio bimbo è stato seguito con molta attenzione. Ringrazio tutti di cuore.	1
Ottima esperienza, nulla da suggerire	1

Grazie NIDO, grazie medico, grazie assistenza neonatale	1
Grazie per la cura che vi siete presi della mia bambina	1
Complessivamente il servizio del nido è stato buono, personale preparato e qualificato.	1
Perfetto	2
Ottima preparazione del personale e cortesia, grazie a tutti.	1
Bravissimi tutti. Mi avete accolta, accudita, raccolta in un momento fisicamente molto difficile e doloroso per me. Non avrei potuto chiedere di più. Un grazie speciale alla Fede, che mi ha messa in piedi quando con la sua sensibilità intelligente ha capito che ero pronta e non prima. Non la dimenticherò mai.	1
Ringrazio di cuore tutti gli operatori del nido per la disponibilità e per l'aiuto che mi hanno dato nei momenti di difficoltà. Ho trovato degli angeli che mi hanno seguita in questo lungo percorso (14 giorni di ricovero lunghi una vita) . Grazie di cuore a tutti voi	1
Personale molto competente e gentile	1
Sono stata contentissima	1
MI hanno ricoverata molto bene	1
Una buona accoglienza	1
Trovo il personale molto preparato e disponibile in linea di massima.	1
Staff fantastico, forse solo ad eccezione di 1 operatrice, ma assolutamente da consigliare	1
Grazie per il trattamento gentile. Vi auguro piu successo.	1
Ringrazio di cuore il personale della sala parto e della divisione per aver fatto iniziare questo nostro cammino nel migliore dei modi. Grazie.	1
Restate così! Siete angeli, grazie per quello che avete fatto per noi, grazie per aver sempre avuto una parola di conforto o incoraggiamento, questo va al di là del vostro lavoro, grazie di avermi insegnato a crederci	1
Grazie di tutto.	1
I giudizi con riguardo ad alcuni operatori e personale infermieristico sarebbero addirittura eccellenti, ma vi sono grandi differenze tra i singoli	1
La possibilità di poter scegliere se lasciare il proprio bambino la notte per qualche ora in modo da lasciar la neomamma riposare è un grande aiuto	1
Un enorme grazie a chi è stato vicino a me e alla mia bambina in questi giorni così delicati e speciali (specialmente Chiara Pavin, ce ne sarebbero anche altre, ma non so o non ricordo i nomi). Grazie, continuate così	1
In questi giorni di permanenza in questo reparto mi sono trovata proprio bene. Sono state tutte gentili e disponibili	1
Ho molto apprezzato l'aiuto delle infermiere del nido e in generale l'attenzione e il sostegno ricevuto da tutto il personale.Grazie a tutti. Siete fantastici	1
Bravi operatori,	1



Siete straordinari	1
Tutto bene	1
Tutto buono, vi ringrazio.	1
felice di essere stata in questo reparto per le ottime persone. Grazie di tutto	1
tutto ok	1
Vi ringrazio perché mi avete fatto dimenticare il trauma del travaglio grazie alla vostra gentilezza, competenza e umanità	1
Volevo complimentarmi con voi, mi avete insegnato tante cose, senza imposizioni, bensì con molta disponibilità, professionalità e umanità. Grazie di cuore, grazie anche per l'utilizzo del cuscino.	1
Tutti molto cortesi, competenti e disponibili	1
Personale sempre cortese e paziente. Mi ritengo molto soddisfatta di questa esperienza	1
<b>totale elogi</b>	<b>55</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	<b>Frequenze</b>
Presenza di fasciatoio e lavandino in stanza per cambio bimbo	1
Secondo me sarebbe utile un tiralatte ed una bilancia, così una mamma può pesare il bambino quando vuole	1
Rendere l'ambiente maggiormente accogliente e con spazi funzionali per le esigenze della mamma e del bebè (fasciatoi, tavolini)	1
Per chi deve rimanere ricoverato per più giorni pesa molto il rumore generale dato dal via vai di infermieri, operatori e dottori. Ovviamente è normale che ci sia. Stanze meno affollate e magari una doccia in più non guasterebbero. La struttura non è adeguata alla bravura del personale. Infatti il questionario è rivolto a loro, io lo farei anche per valutare l'ambiente.	1
Ambienti un po' ristretti	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>5</b>
<b>INFORMAZIONI</b>	<b>Frequenze</b>
Vengono date poche informazioni sullo stato di salute del neonato riguardanti la parte medica	1
ma avrei gradito ricevere maggiori informazioni e più dettagliate sulla salute di mia figlia	1
Uniformare maggiormente le informazioni che il personale del nido fornisce in merito all'allattamento	1
Le informazioni vengono date in maniera chiara, ma a volte sarebbe opportuno un miglior passaggio di informazioni tra gli operatori per non mandare in confusione i genitori sul da farsi col proprio bambino.	1
Più informazioni e possibilmente più chiare da parte dei pediatri. Nel corso dell'intera giornata (non solo la mattina, 5' per visita)	1

..Maggiore informazione sui diversi step all'ingresso in reparto dati in maniera strutturata (es. scheda) aiuterebbe la comprensione. Training allattamento iniziale ridurrebbe interventi ad hoc ( in cui il personale non sempre ha la possibilità di intervenire prontamente essendo giustamente impegnato con altre paziente.	1
Consigli sui tempi di allattamento e modalità a volte contrastanti del personale del nido	1
Più presenza da parte dei medici soprattutto quando una mamma chiede informazioni, è vero siamo inutilmente apprensive, ma se per voi è un lavoro e sapete di svolgerlo al meglio per noi è un turbine di paure e terrore di sbagliare ad ogni passo.	1
Più tempestivi nel dare risposte	1
Caricare i video informativi su apposita piattaforma per aiutare le utenti a rivederli al bisogno.	1
Dare maggiori informazioni su quello che viene fatto al bambino (esami, somministrazione latte, ecc.)	1
Tempi d'attesa nell'aiuto troppo lunghi. Varie volte si ricevono informazioni discordanti che creano confusione e non contribuiscono a chiarire come agire con il bambino	1
suggerisco un piano più strutturato di informazione delle mamme	1
che la disponibilità e la chiarezza di informazioni venisse data da tutti gli operatori e non solo da alcuni	1
<b>totale informazioni</b>	<b>14</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI</b>	<b>Frequenze</b>
Maggiore chiarezza e incoraggiamento alle mamme. Metodica comune per tutto il tempo del ricovero per evitare alla mamma confusione	1
Primo bagnetto bimbo da gestire con un po' più di calma e serenità (con papà). Abbassare/localizzare diversamente interfono nelle stanze	1
Aumentare il personale	1
In alcuni momenti il personale non era disponibile perché il reparto era pieno per cui avevano molto da fare. Avrebbero bisogno di più personale.	1
Sono molto indaffarati per il carico e fanno davvero il massimo, soffrono il carico delle forniture del materiale di base (traversine, fiale) dovuto sicuramente a tempistiche di dinamiche esterne al reparto stesso.	1
Inserire un colloquio con le mamme per parlare di aspettative nell'allattamento e come la mamma vorrebbe gestirlo in modo da dare i consigli più ad hoc.	1
E' capitato un paio di occasione in cui, nonostante la chiamata, non sia venuto nessuno. Mi rendo conto che siete pochi per molti e il servizio che fate è prezioso, ma una maggior attenzione a tutte le chiamate renderebbe il vostro supporto ancora più valido.	1
Non credo che per l'allattamento mi abbiano dato molto supporto e credo che bisognerebbe dare più una mano alle mamme con i bambini che hanno appena subito un cesareo	1
Se possibile maggiore attenzione all'aspetto dell'allattamento, soprattutto nei casi più delicati e difficili.	1
E' un po' difficile gestire l'allattamento. Sarebbe bello che i papà potessero esser ancor più presenti. (in altre città si possono fermare a dormire aiutando la mamma)	1
Spostare il momento della doccetta in orario serale onde facilitare il riposo.	1



Sarebbe meglio avere più personale la notte perché per una mamma è il momento più critico e di maggiore stress, soprattutto nelle prime fasi di allattamento e cambio	1
Maggiore comunicazione tra le due parti (settori ginecologico con quello pediatrico)	1
Sarebbe necessario maggior tempo da dedicare alle pazienti singolarmente	1
Qualche prova pratica in più: bagnetto/doccetta, pulizia nasino, altre posizioni per allattamento ( a me è stata insegnata solo quella da seduta). Spremitura seno, impacchi caldo-umidi.	1
Sono d'accordo che il bimbo deve stare con la madre sempre, però se una notte la madre è stanca deve avere la possibilità di lasciarlo al nido e di riposarsi senza che le venga fatto il terzo grado. Questa cosa l'avevo osservata anche 4 anni fa alla nascita del primo figlio. La mamma per stare bene e produrre latte ha bisogno di recuperare specie dopo un taglio cesareo	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>16</b>
<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>	
	<b>Frequenze</b>
...ma altre infermiere purtroppo infastidite dalle domande e troppo frettolose nel rispondere non coerenti fra di loro. Sicuramente hanno troppe pazienti per n. di infermiere ma le mamme sono in una fase molto delicata e vanno accompagnate con disponibilità e comprensione. Questa qualità purtroppo ce l'hanno dimostrata in poche e a queste è doveroso un sentito grazie. Per le altre ci scusiamo per il disturbo.	1
Peccato per gli spazi inadeguati e per certe persone infastidite dai pazienti (mai un sorriso, mai una spiegazione o una parola, mai un aiuto se non implorato).	1
Piu comunicazione con il pediatra	1
Piu tatto per aiuto allattamento	1
<b>totale aspetti relazionali</b>	<b>4</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>94</b>

