



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Centro Multidisciplinare
Day Surgery
Reparto

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

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	400
Numero questionari raccolti	207
	52%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del Centro Multidisciplinare Day Surgery – degenze - 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'autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 400 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 207 (52%)*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 88/100.

Il questionario è costituito da 13 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), una di tipo informativo dove si chiede la tipologia di ricovero sperimentata 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 al momento dell'arrivo in reparto, per il 100%
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 99%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 99%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 99%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 98%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 99%
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 99%
 - il rispetto della privacy, per il 95%
 - il comfort delle stanze, per il 93%
 - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 99%

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.

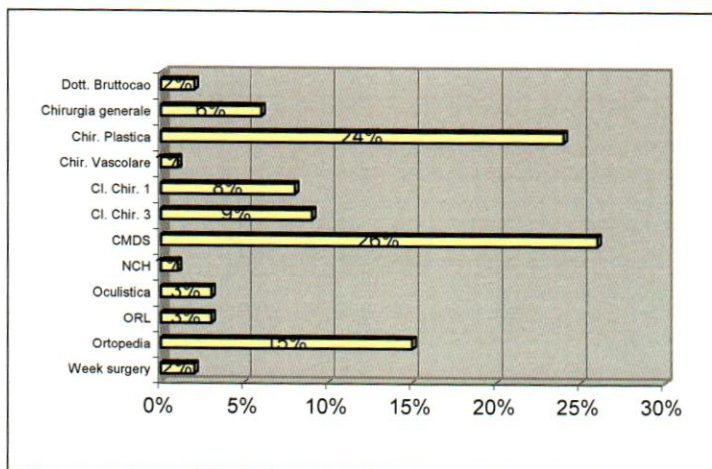
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. 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]

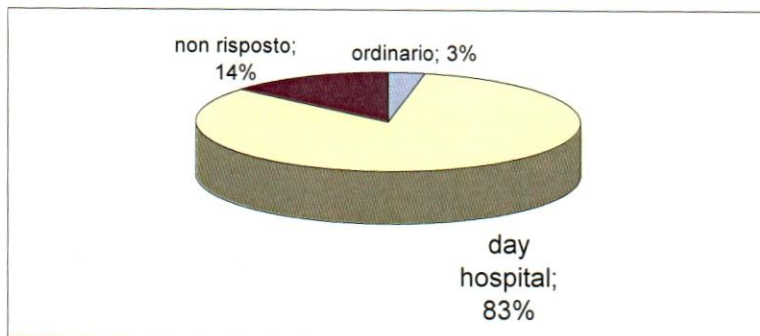
GRAFICI 2018

Unità Operativa	frequenze	percentuali
Dott. Bruttocao	5	2%
Chirurgia generale	12	6%
Chir. Plastica	49	24%
Chir. Vascolare	2	1%
Cl. Chir. 1	16	8%
Cl. Chir. 3	18	9%
CMDS	53	26%
NCH	2	1%
Oculistica	6	3%
ORL	7	3%
Ortopedia	32	15%
Week surgery	5	2%
Totale	207	100%



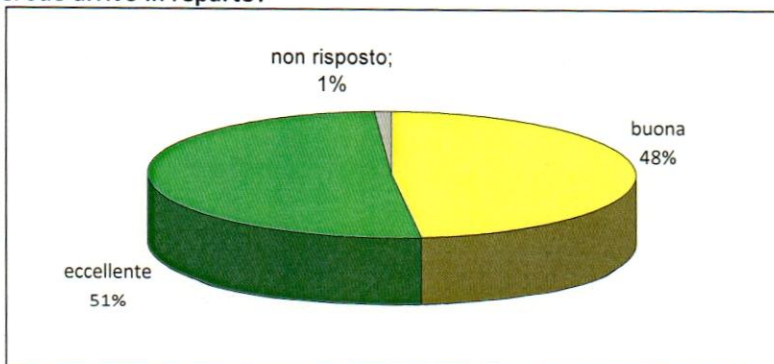
1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	6	3%
day hospital	171	83%
non risposto	30	14%
Totale	207	100%



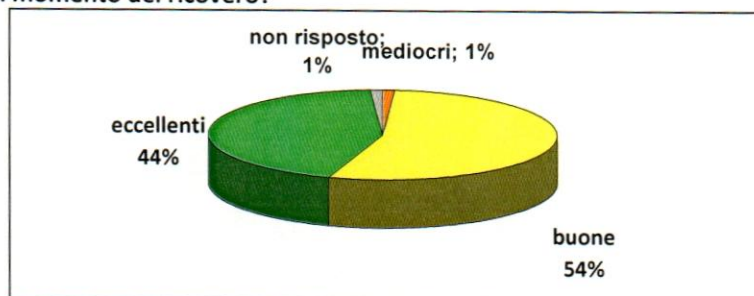
2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	99	48%
eccellente	106	51%
non risposto	2	1%
Totale	207	100%



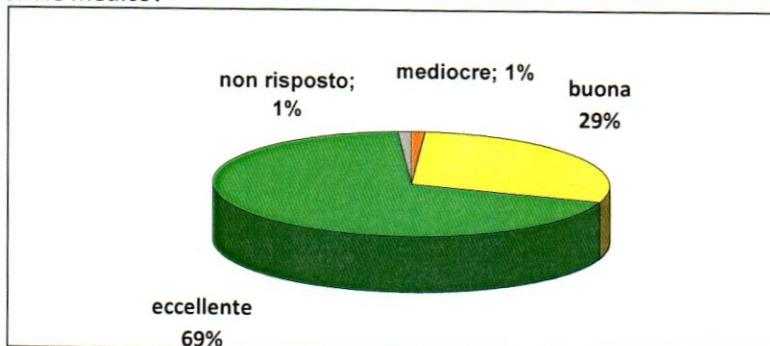
3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	114	54%
eccellenti	91	44%
non risposto	1	1%
Totale	207	100%



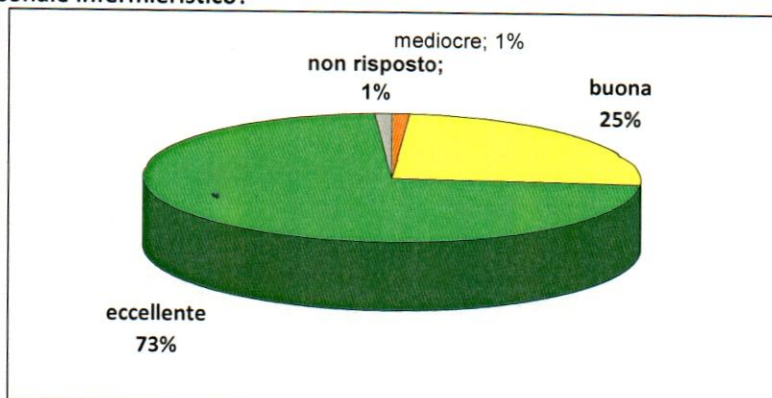
4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	1%
buona	59	29%
eccellente	143	69%
non risposto	3	1%
Totale	207	100%



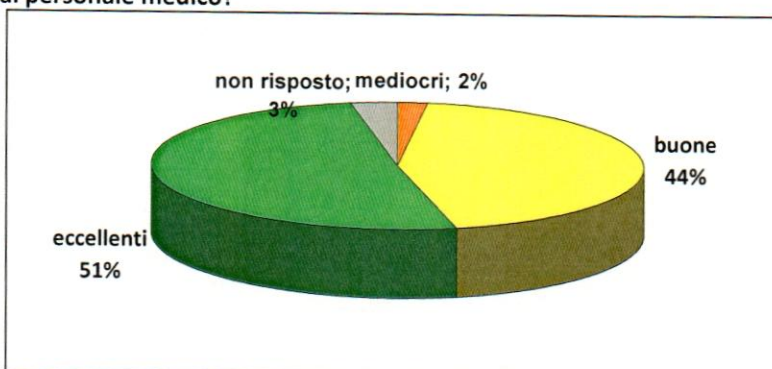
5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	53	25%
eccellente	151	73%
non risposto	2	1%
Totale	207	100%



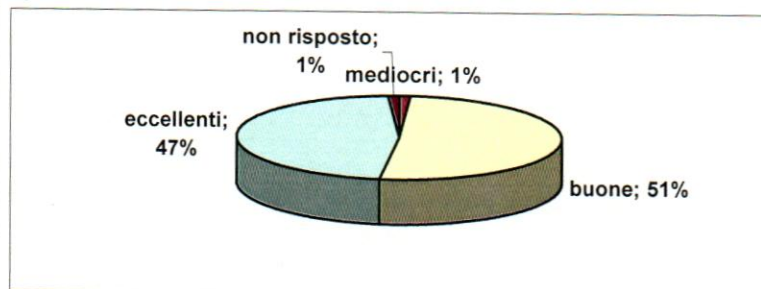
6. Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	4	2%
buone	91	44%
eccellenti	105	51%
non risposto	7	3%
Totale	207	100%



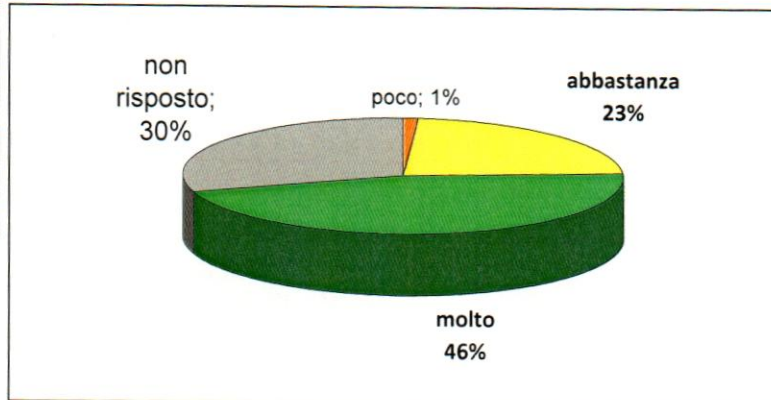
7. Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	1%
buone	105	51%
eccellenti	97	47%
non risposto	3	1%
Totale	207	100%



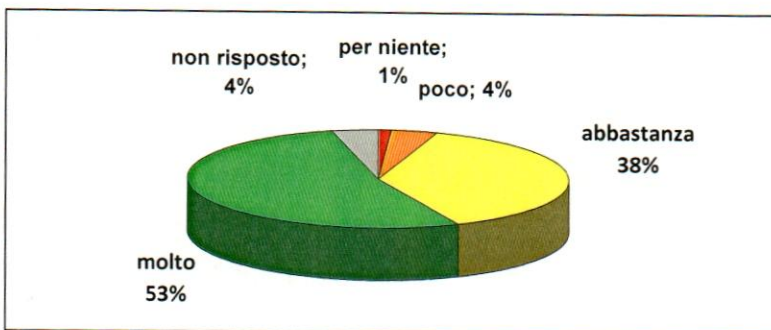
8. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	1%
abbastanza	49	23%
molto	95	46%
non risposto	62	30%
Totale	207	100%



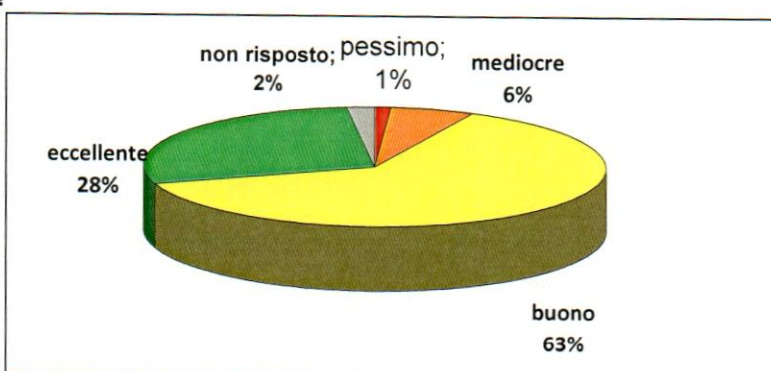
9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	2	1%
poco	9	4%
abbastanza	79	38%
molto	109	53%
non risposto	8	4%
Totale	207	100%



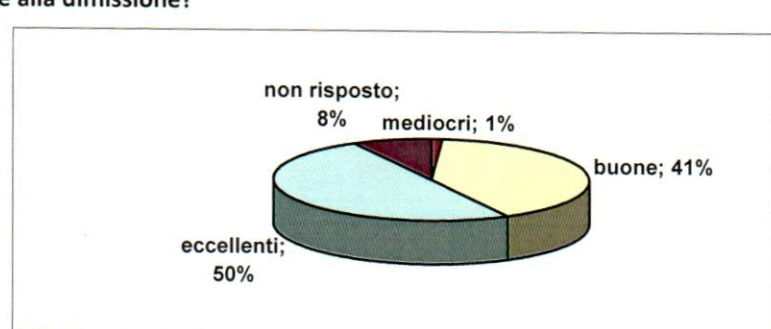
10. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	13	6%
buono	131	63%
eccellente	57	28%
non risposto	4	2%
Totale	207	100%



11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	1%
buone	85	41%
eccellenti	104	50%
non risposto	16	8%
Totale	207	100%



12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	2%
buono	81	39%
eccellente	112	54%
non risposto	10	5%
Totale	207	100%

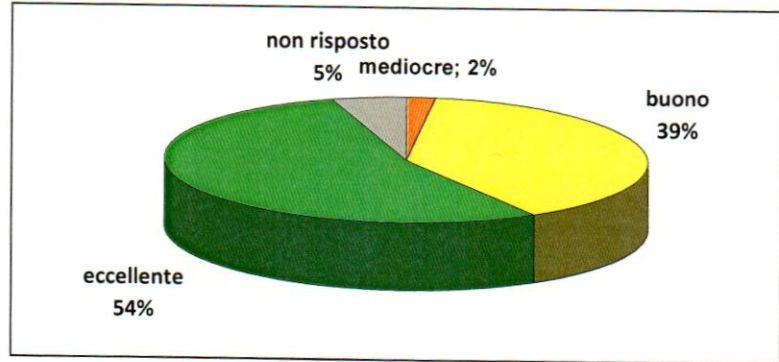
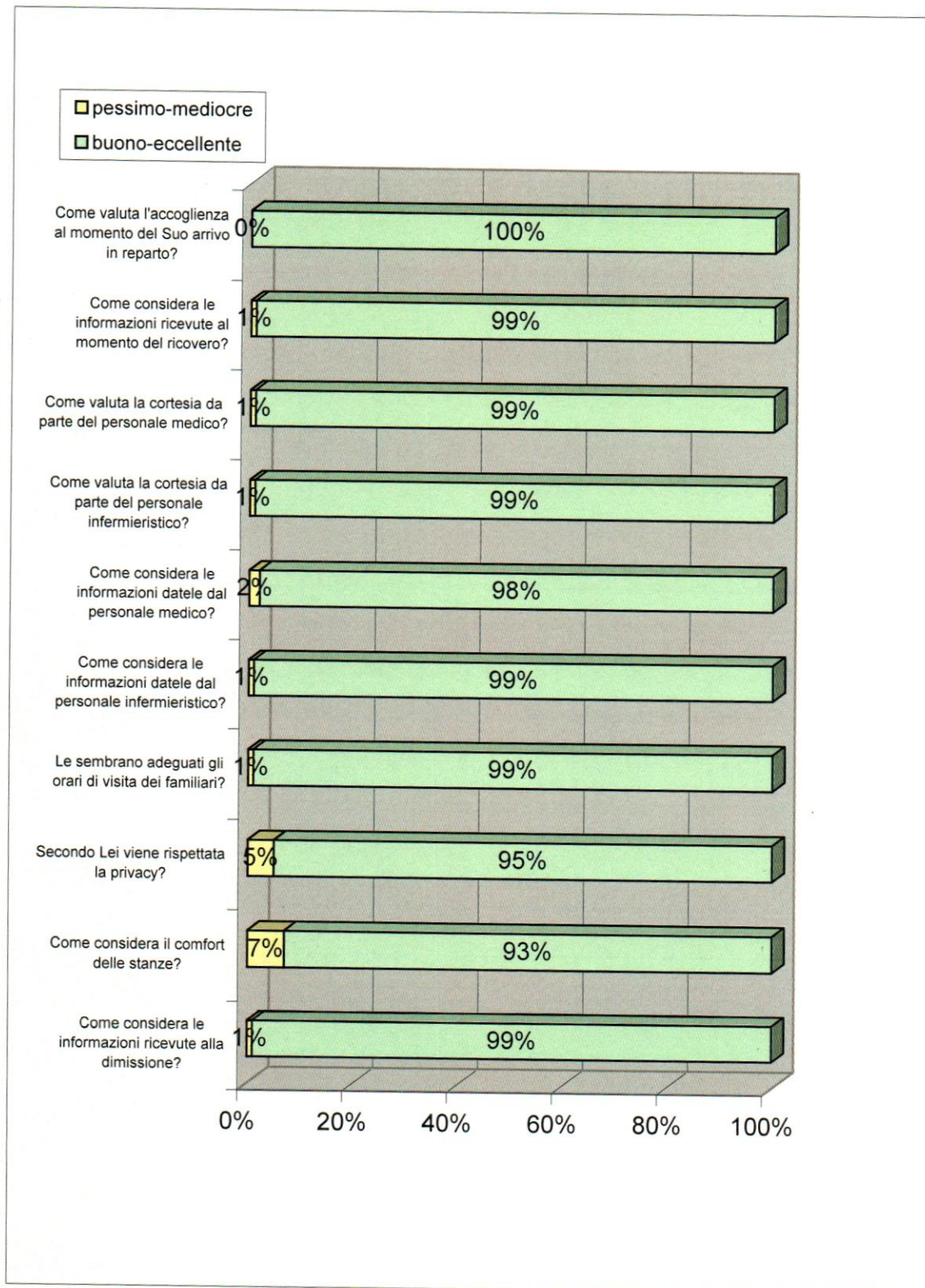
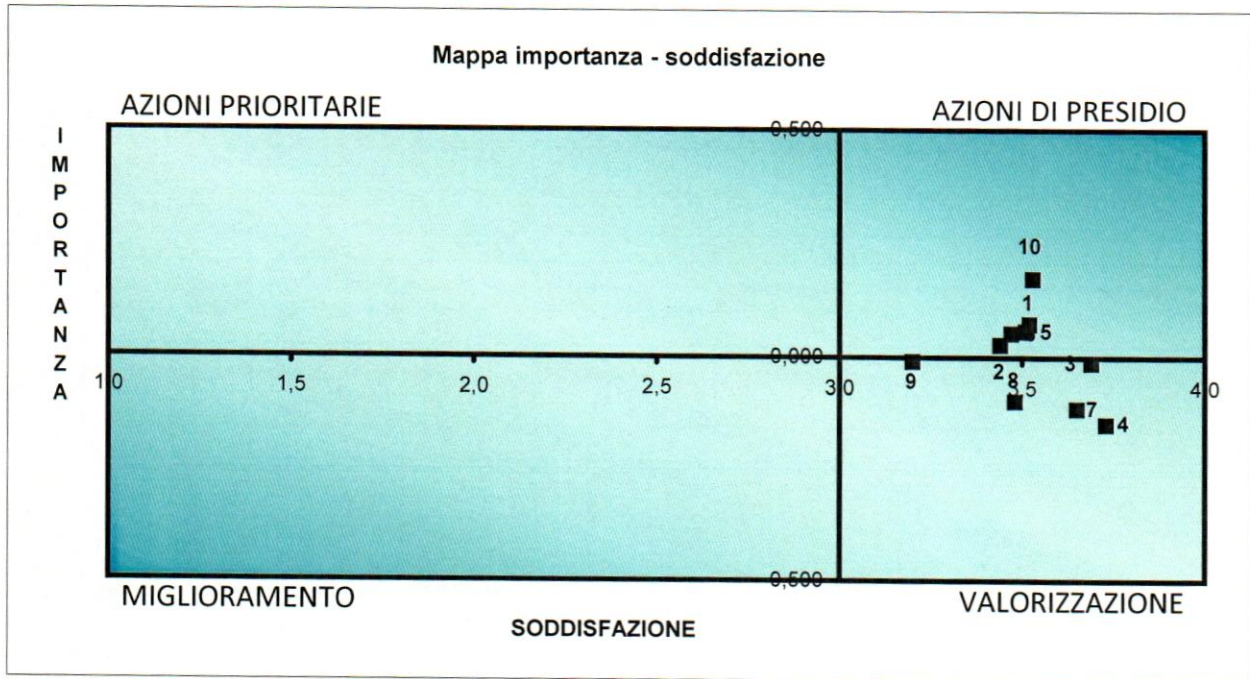


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

Grafico su percentuale valida





Legenda:

- 1 accoglienza al momento dell'arrivo in reparto
- 2 informazioni ricevute al momento del ricovero
- 3 cortesia da parte del personale medico
- 4 cortesia da parte del personale infermieristico
- 5 informazioni ricevute dal personale medico
- 6 informazioni ricevute dal personale infermieristico
- 7 adeguatezza orari visita dei familiari
- 8 rispetto della privacy
- 9 comfort delle stanze
- 10 informazioni ricevute 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 al momento dell'arrivo in reparto, delle informazioni al momento del ricovero, delle informazioni del personale medico, delle informazioni del personale infermieristico, delle informazioni ricevute 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 dei medici, la cortesia degli infermieri, gli orari di visita dei familiari, il rispetto della privacy, il comfort delle stanze.

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
Tutto benissimo. Servizio impeccabile	1
Ottimo	1
Siamo molto soddisfatti. Grazie a tutti voi medici e infermieri	1
Dott.ssa Pavei veramente eccellente e premurosa. Ottimo tutto lo staff infermieristico in turno il 20/11/18	1
Siete tutti cortesi. Grazie	1
Sorprende l'efficienza e il coordinamento di tutti i processi. Complimenti	1
Buoni	1
Mi sono trovato a mio agio	1
Infermieri gentili e disponibili per qualsiasi cosa	1
E' la prima volta che vengo ricoverato ed è stata una piacevole sorpresa. Scoprire professionalità e cortesia a dispetto di quel che dicono certi servizi televisivi. Grazie	1
Grazie per l'ottima qualità del servizio offerto, sia professionale che umano	1
Altissima professionalità, disponibilità, correttezza, gentilezza ed educazione da parte di tutto il personale. Esperienza meravigliosa. Grazie	1
Per il resto il giudizio è più che positivo	1
Un ringraziamento	1
Personale molto gentile e professionale	1
Dal momento dell'entrata in reparto sino a conclusione del percorso terapeutico posso solo che ringraziare per l'estrema cortesia e gentilezza	1
Ormai siete diventati degli esperti del settore	1
Grazie a tutto lo staff	1
Tutto bene	1
Siete stati angeli scesi dal cielo. Fate sempre così? Il paziente ha bisogno delle vostre coccole. Buon lavoro. Fosse tutt'Itali così	1
Struttura veramente eccellente e ben organizzata	1
Il massimo del voto 100 con lode	1
Ottimo continuate così	1
Miglior non si potrebbe	1

Personale infermieristico molto gentile e preparato. Medici molto disponibili	1
totale elogi	25
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Un po' bassa la temperatura in sala operatoria. Ma ottima la temperatura del te'	1
Servizio igienico lontano dalle stanze di degenza	1
Le stanze poco riscaldate, e non viene considerato che i pazienti maschi non possono essere assieme a pazienti donne. I camici verdi che fanno indossare non sono adeguati al riscaldamento della stanza	1
Ho trovato scomodo la sistemazione su poltrone e stanza con 5/6 pazienti	1
Un bagno in reparto sarebbe una cosa più confortevole	1
Ci vorrebbe un bagno per i pazienti collegato alle stanze	1
Più quadri nelle stanze	1
Il the' è pessimo	1
Un bagno più vicino alle camere degenti	1
Consiglio, se possibile, un servizio igienico in posizione più comoda visto che il camice non copre tutto il corpo	1
Sarebbe utile un distributore di bibite e di caffè. Troppo lunga l'attesa prima dell'intervento	1
totale aspetti alberghieri e comfort	11
TEMPI D'ATTESA	Frequenze
Per il controllo i tempi d'attesa sono infiniti, l'orario pessimo (13.30) e chi ti controlla non sappiamo se sono specialisti o specializzandi	1
Magari prima	1
Penso che bisognerebbe organizzare meglio l'entrata nel senso che è inutile arrivare presto per poi aspettare tre ore per l'intervento, non tanto per il paziente ma soprattutto per chi lo accompagna	1
Tempi di degenza pre e post operatori in Day Hospital lunghissimi, immotivatamente lunghi, considerato il fatto che non sono solo i pazienti a dover aspettare ma anche gli assistenti familiari senza la cui presenza l'intervento non può venire eseguito	1
totale tempi d'attesa	4
PERSONALE	Frequenze
Solo un pizzico di cortesia in più da parte di qualche medico e di qualche infermiere.	1
Poca coerenza tra personale che ha fatto la visita chirurgica e quello che era incaricato all'intervento	1

Le visite di controllo a volte vengono effettuate da medici specializzandi, senza che il paziente venga poi visto dal medico strutturato	1
totale personale	3
VARIE	Frequenze
L'unico appunto che mi preme di dire che non c'è un punto ticket vicino al luogo di ricovero. Per pagare il ticket bisogna andare sopra il PS e non mi sembra un servizio ottimale. Per il resto nulla da dire	1
Sono necessarie maggiori informazioni nei giorni precedenti all'intervento	1
La stanza di attesa prima dell'intervento non è discriminatoria per pazienti dei 2 sessi (la privacy è insufficiente). Necessita distinzione in stanze separate	1
Snellire l'apparato burocratico. Sarebbe utile a tutti	1
totale varie	4
Totale suggerimenti	47

