



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Cardiochirurgia Day Hospital

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

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	60
Numero questionari raccolti	40
	67%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Cardiochirurgia – Day Hospital - 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 60 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 40 (67%)*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 82/100.

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):

- 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 100%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 98%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 98%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 100%
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 100%
 - il rispetto della privacy, per il 98%
 - il comfort delle stanze, per il 100%
 - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 100%

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.

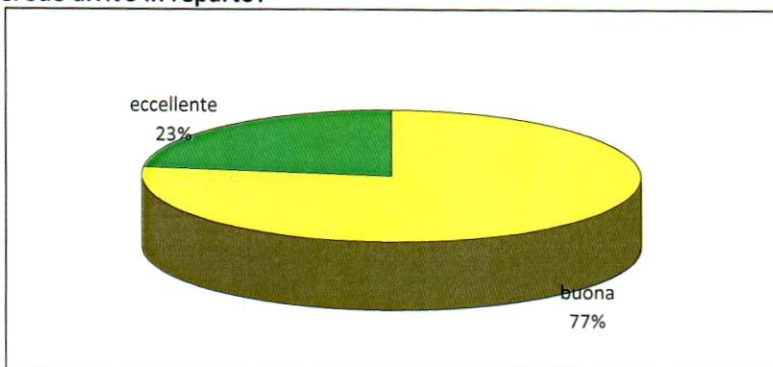
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

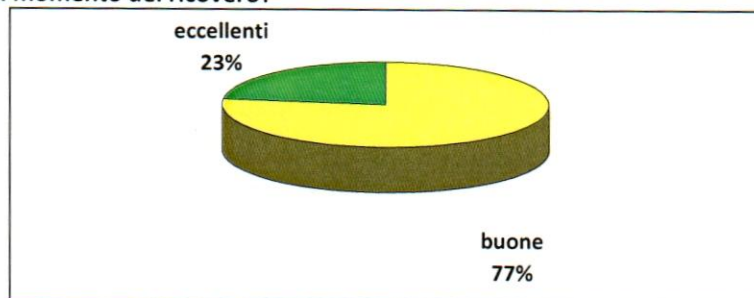
1. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	31	77%
eccellente	9	23%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



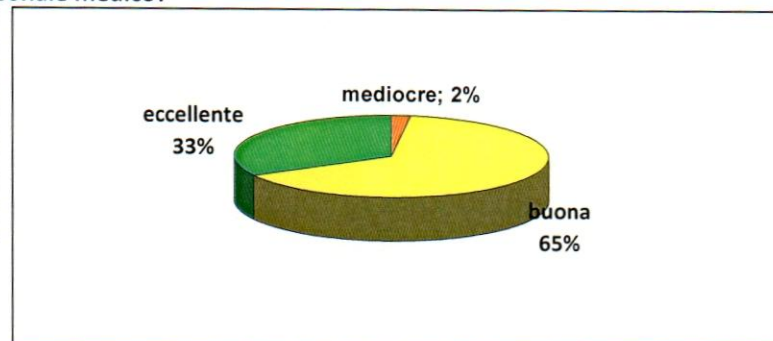
2. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	31	77%
eccellenti	9	23%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



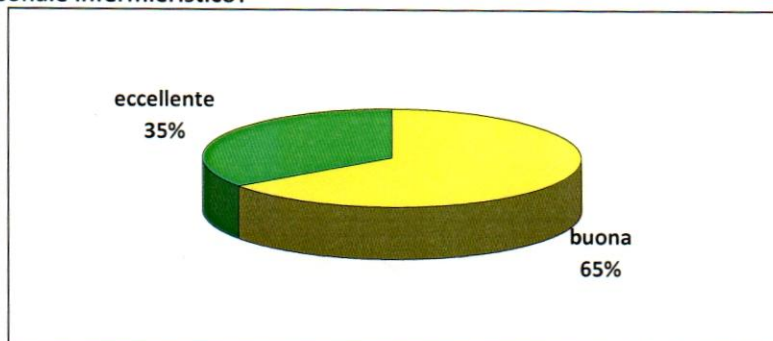
3. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	26	65%
eccellente	13	33%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



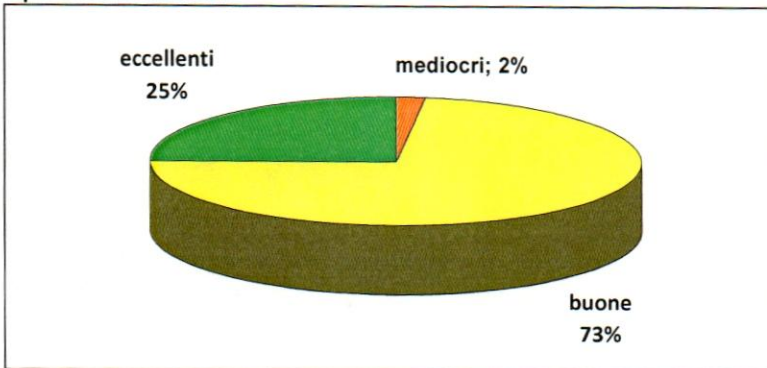
4. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	26	65%
eccellente	14	35%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



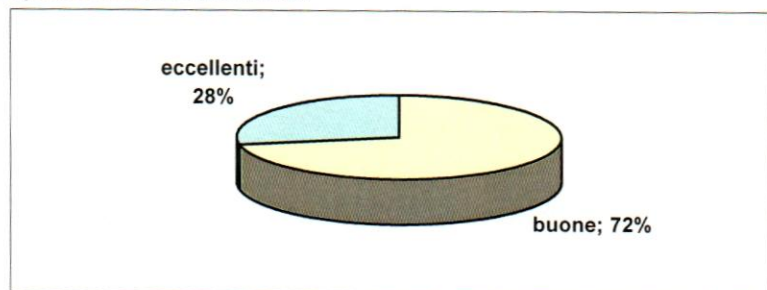
5. Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	2%
buone	29	73%
eccellenti	10	25%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



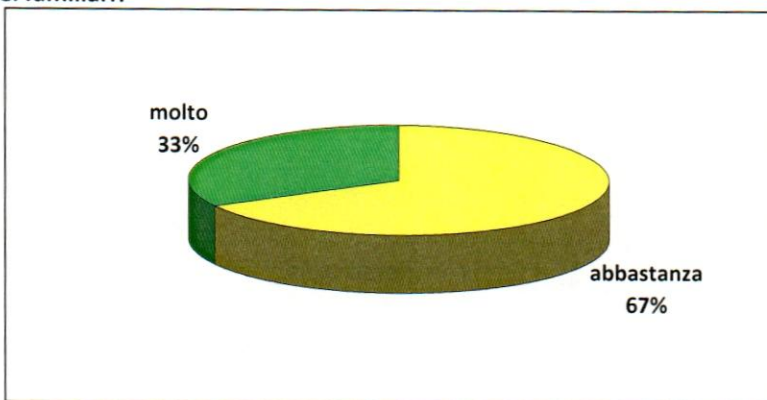
6. Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	29	72%
eccellenti	11	28%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



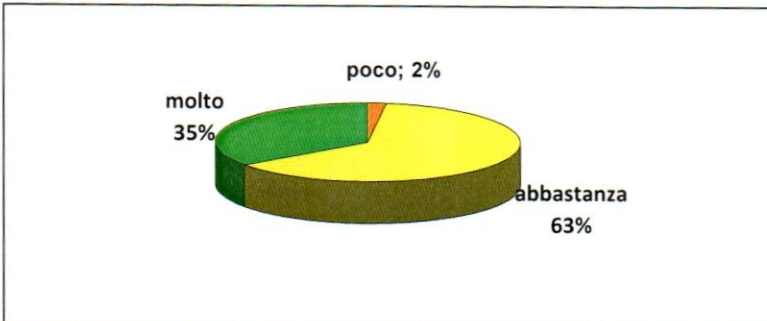
7. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	27	67%
molto	13	33%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



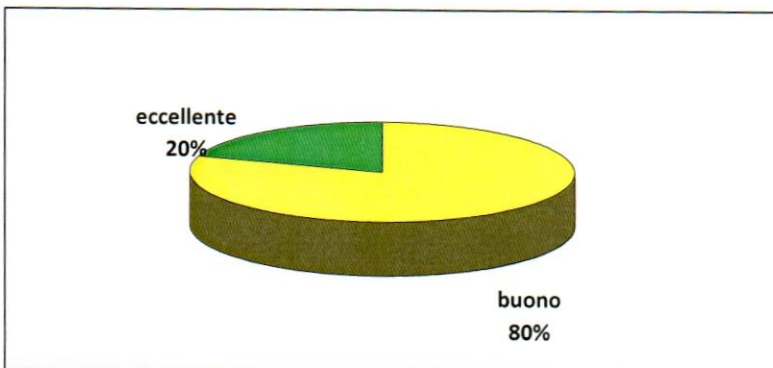
8. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	25	63%
molto	14	35%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



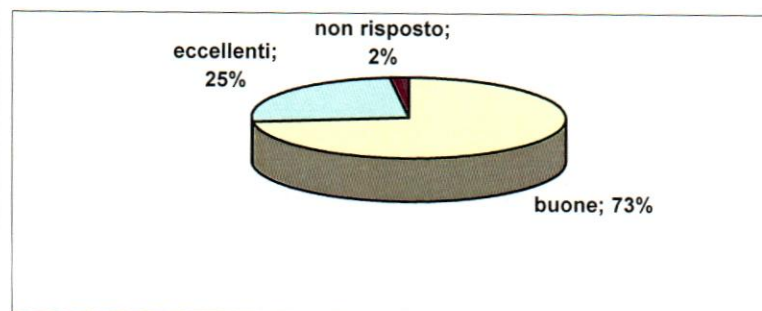
9. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	32	80%
eccellente	8	20%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



10. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	29	73%
eccellenti	10	25%
non risposto	1	2%
Totale	40	100%



11. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	27	68%
eccellente	12	30%
non risposto	1	2%
Totale	40	100%

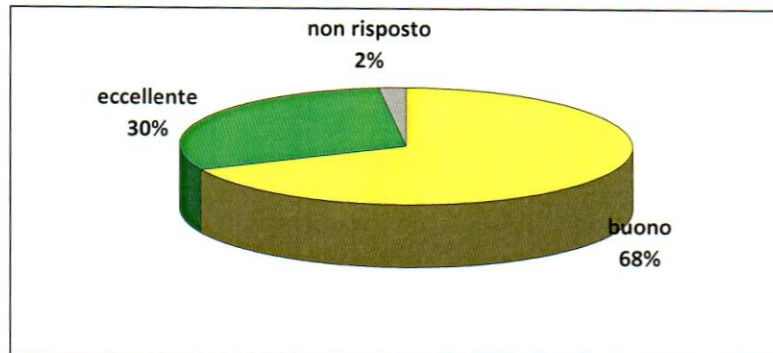
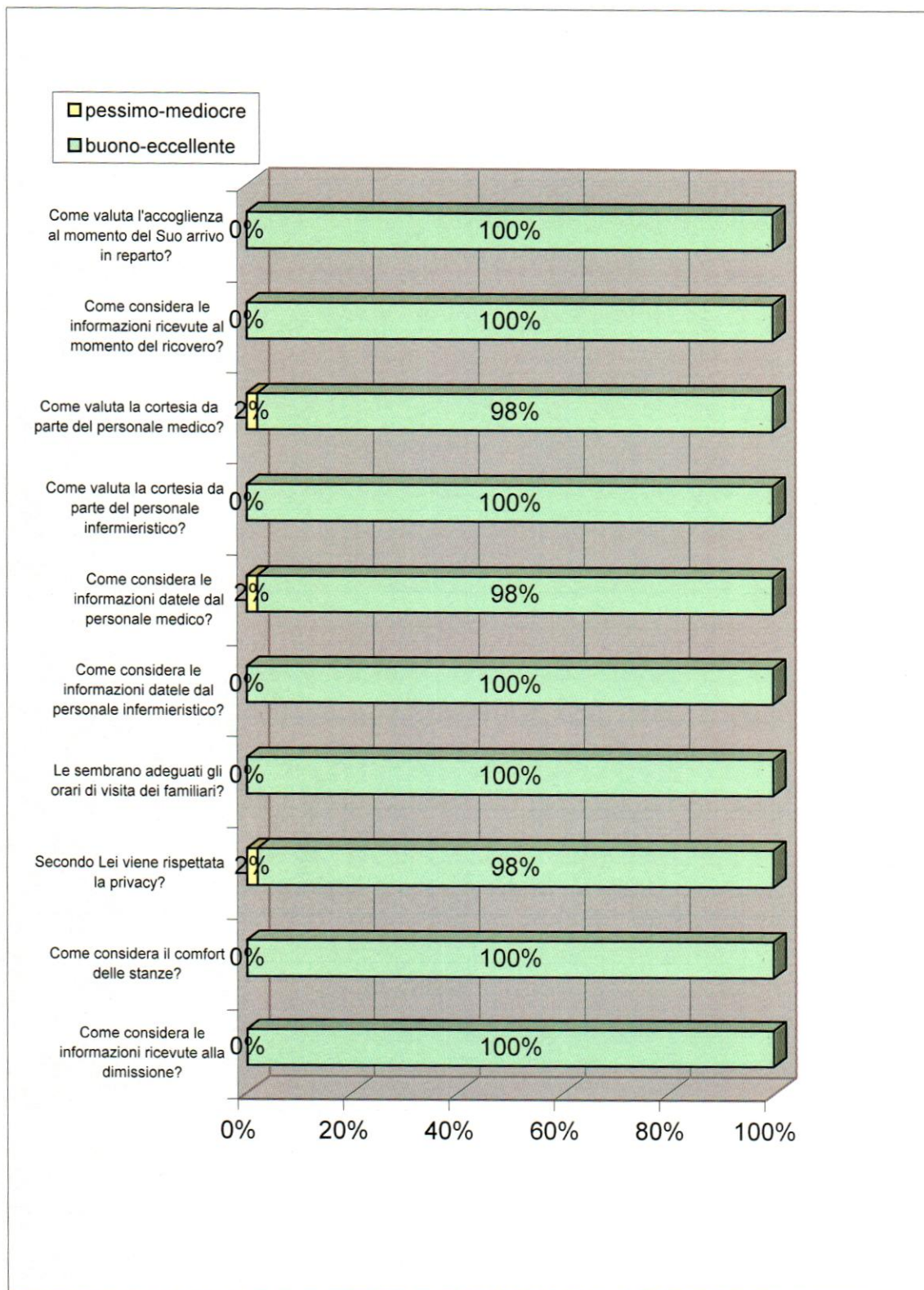
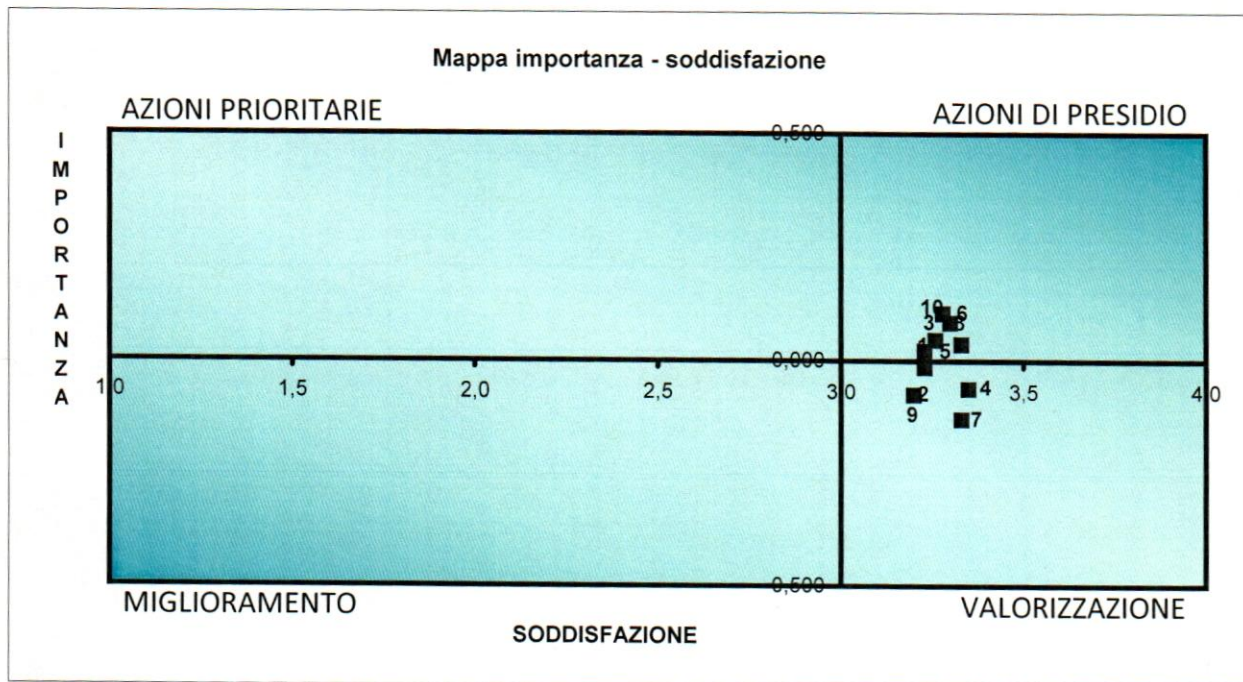


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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 della cortesia dei medici, delle informazioni ricevute dai medici, delle informazioni ricevute dagli infermieri, del rispetto della privacy, 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 l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, le informazioni ricevute al momento del ricovero, la cortesia da parte degli infermieri, l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, 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 rientrano variabili in quest'area.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Tutto benissimo	1
Sono molto contento di essere qui. Sono bravi. Ognuno fa il suo lavoro perfettamente	1
La Cardiochirurgia di Padova è stata la mia salvezza, non potrei che dirne bene e ringraziare tutti: medici e collaboratori	1
Il Dott. Toscano indimenticabile. Grazie	1
totale elogi	4
Totale suggerimenti	4

