



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Cardiochirurgia reparto

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

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	150
Numero questionari raccolti	93
	62%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Cardiochirurgia – reparto - 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 150 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 93 (62%)*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 77/100.

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 98%
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 99%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 94%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 99%
 - il rispetto della privacy, per il 95%
 - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 100%

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono :
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, con il 13% pessimo-mediocre

- **gli aspetti critici** sono :
 - il comfort delle stanze, per il 71% 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.

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.

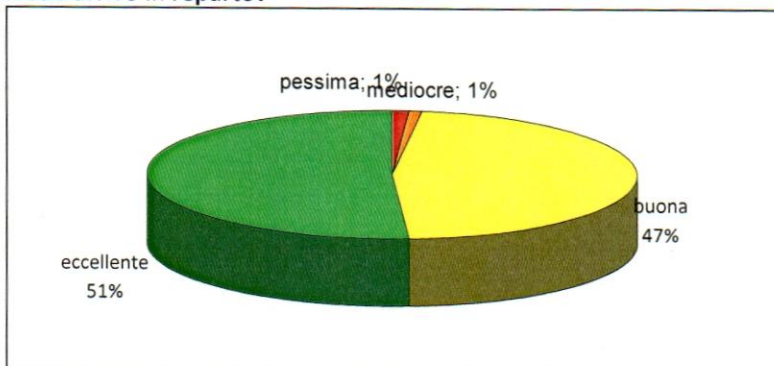
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

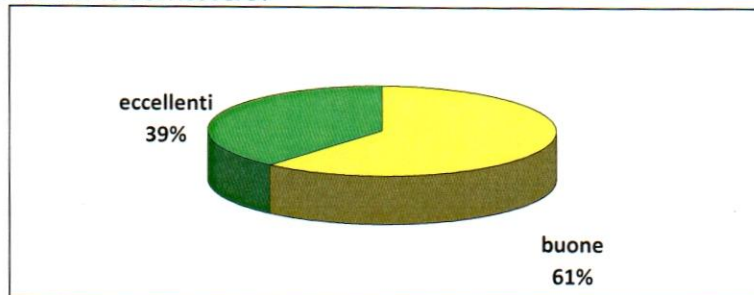
1. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	1	1%
buona	44	47%
eccellente	47	51%
non risposto	0	0%
Totale	93	100%



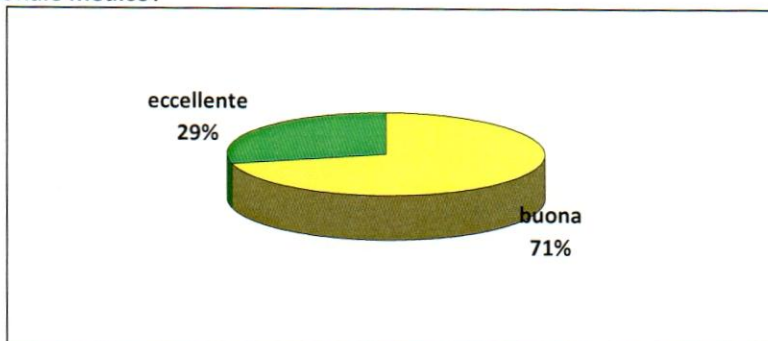
2. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	57	61%
eccellenti	36	39%
non risposto	0	0%
Totale	93	100%



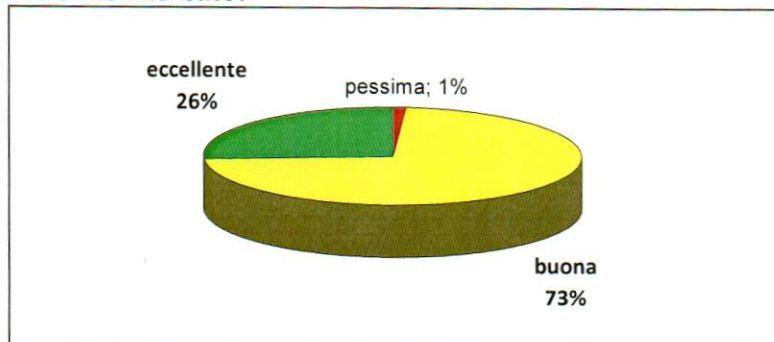
3. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	66	71%
eccellente	27	29%
non risposto	0	0%
Totale	93	100%



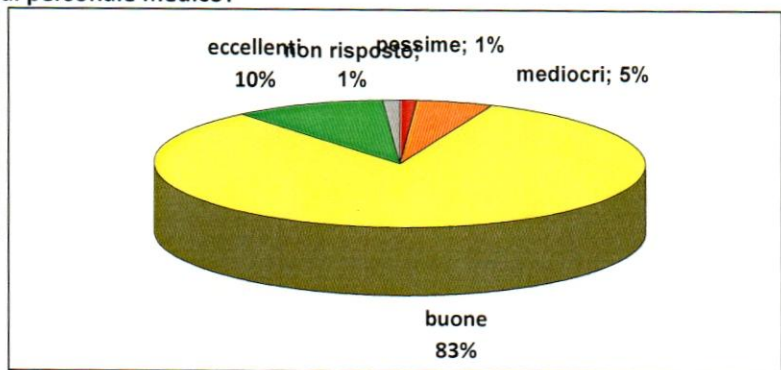
4. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	0	0%
buona	68	73%
eccellente	24	26%
non risposto	0	0%
Totale	93	100%



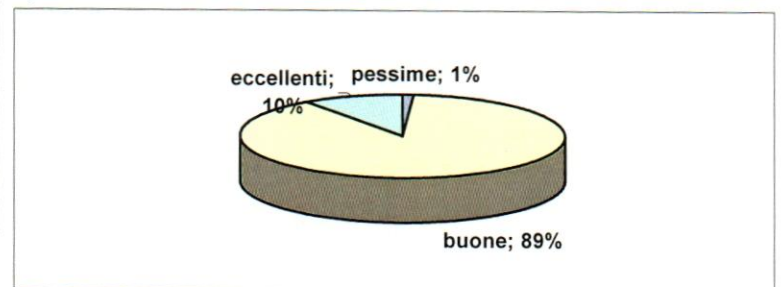
5. Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	5	5%
buone	77	83%
eccellenti	9	10%
non risposto	1	1%
Totale	93	100%



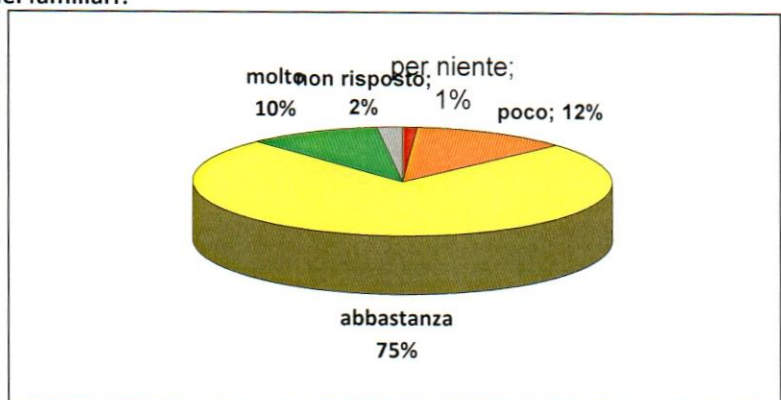
6. Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	0	0%
buone	83	89%
eccellenti	9	10%
non risposto	0	0%
Totale	93	100%



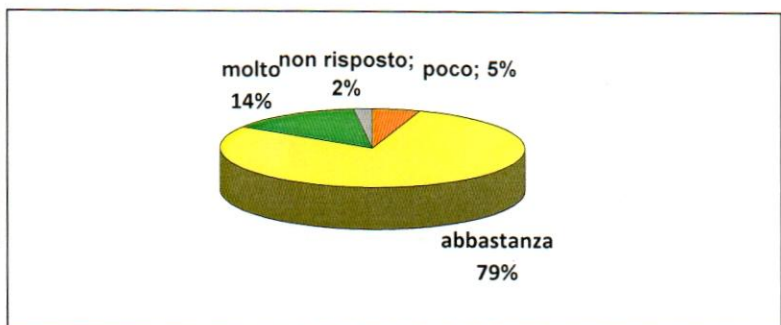
7. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	11	12%
abbastanza	69	74%
molto	10	10%
non risposto	2	2%
Totale	93	100%



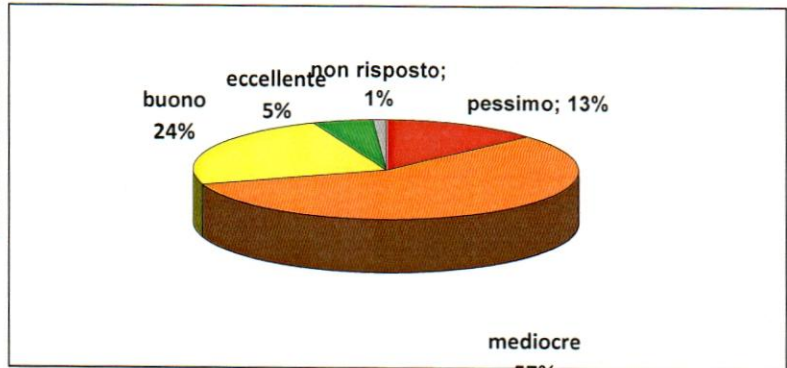
8. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	5	5%
abbastanza	73	79%
molto	13	14%
non risposto	2	2%
Totale	93	100%



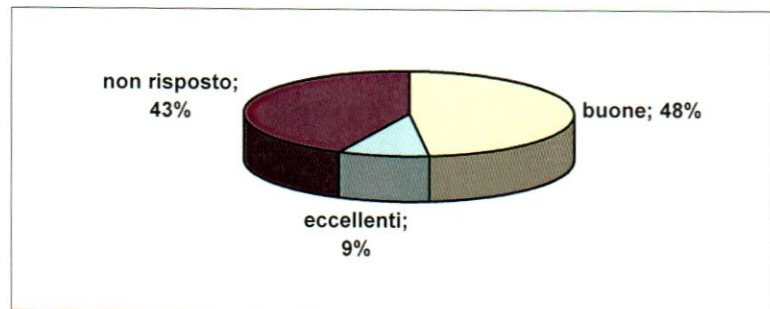
9. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	12	13%
mediocre	53	57%
buono	22	24%
eccellente	5	5%
non risposto	1	1%
Totale	93	100%



10. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	45	48%
eccellenti	8	9%
non risposto	40	43%
Totale	93	100%



11. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	2%
buono	47	50%
eccellente	8	9%
non risposto	36	39%
Totale	93	100%

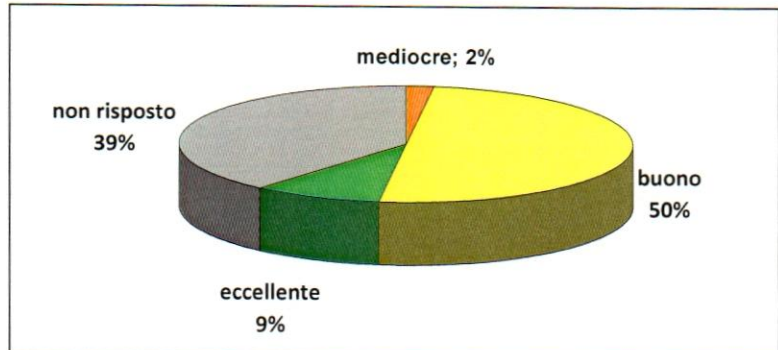
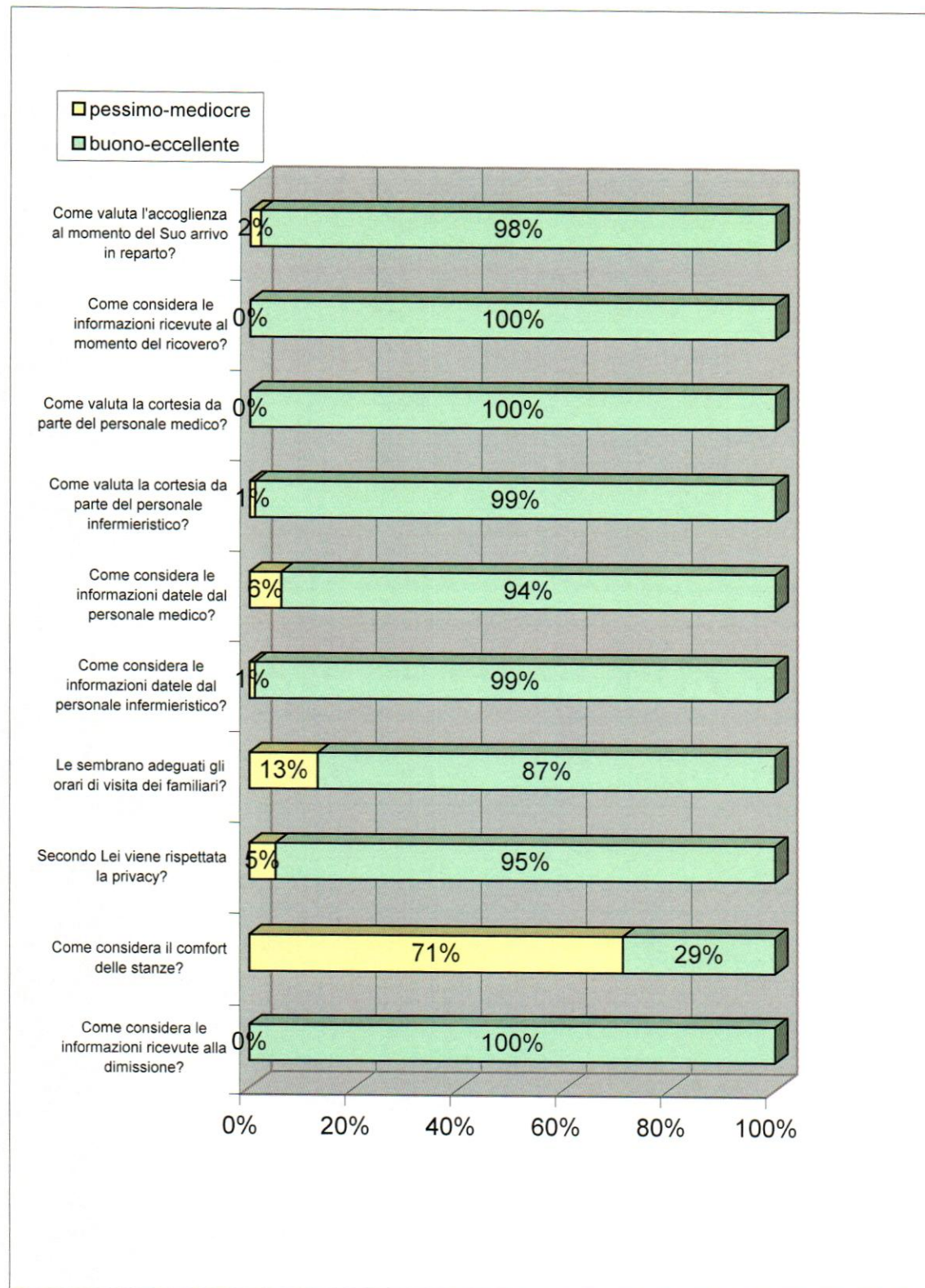
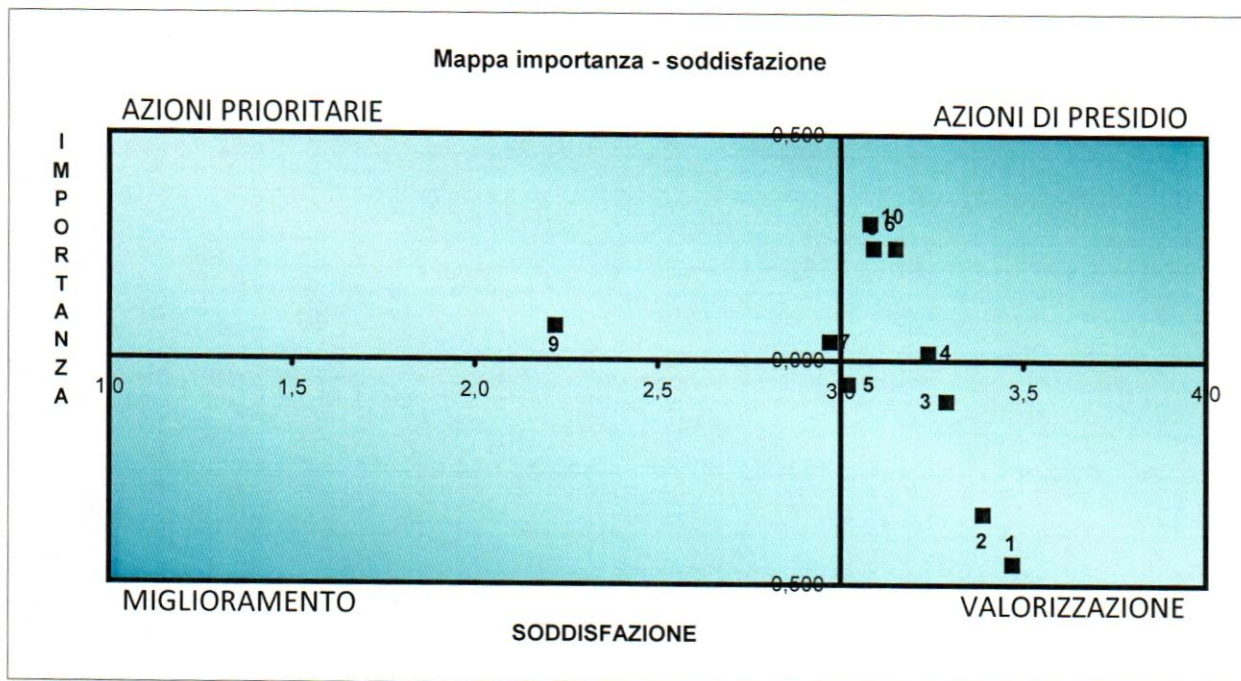


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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 degli infermieri, 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 del personale medico, le informazioni ricevute dal personale medico.

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. E' il caso degli orari di visita dei familiari, del comfort delle stanze.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI		Frequenze
Il mio commento sui Dottori e pazienti è il rispetto		1
Tutto super. Grazie mille.		1
	totale elogi	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT		Frequenze
Più pulizia nei bagni		1
Mancanza di coperte		1
	totale aspetti alberghieri e comfort	2
VARIE		Frequenze
Il pessimo che ho dato al personale infermieristico è per la mancanza di personale perché più di così non possono fare e il paziente in difficoltà aspetta troppo		1
Visite dalle ore 6-8:30		1
	totale varie	2
Totale suggerimenti		6

