



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Chirurgia maxillo facciale Reparto

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	21
Numero questionari raccolti	15
	71%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di Chirurgia maxillo-facciale 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 21 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n **15 (71%)**. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **89/100**.

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 100%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 100%
 - 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 93%
 - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 100%

- gli aspetti da tenere in evidenza sono:
 - il comfort delle stanze, per il 20% 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.

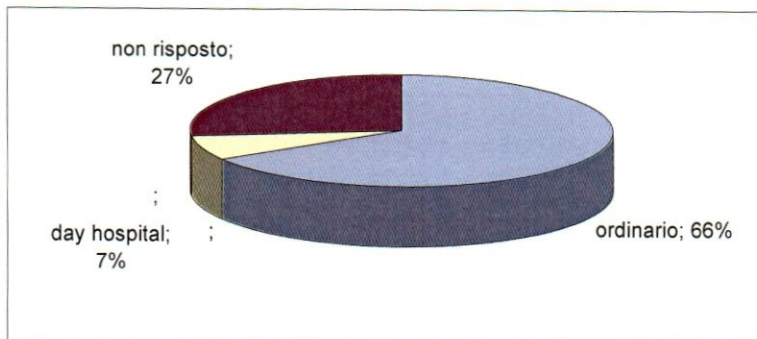
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

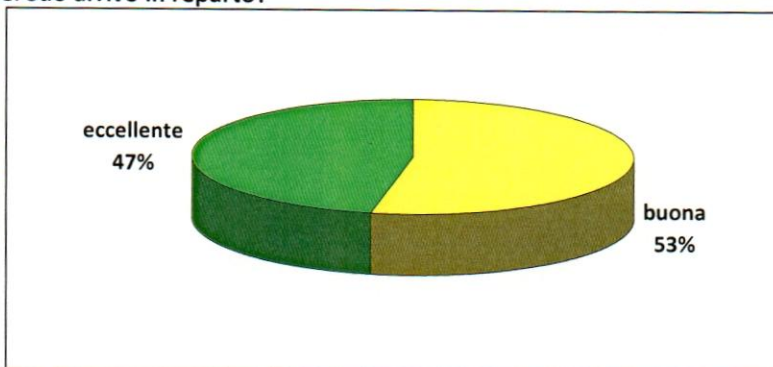
1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	10	66%
day hospital	1	7%
non risposto	4	27%
Totale	15	100%



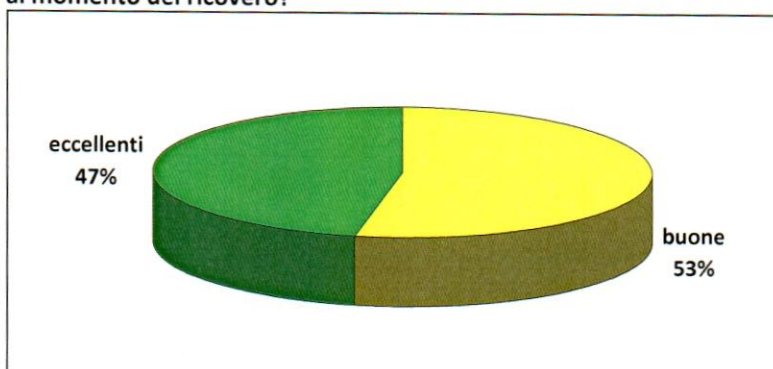
2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	8	53%
eccellente	7	47%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



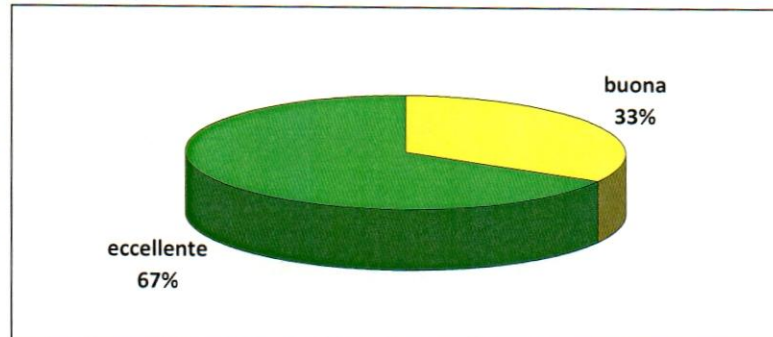
3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	8	53%
eccellenti	7	47%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



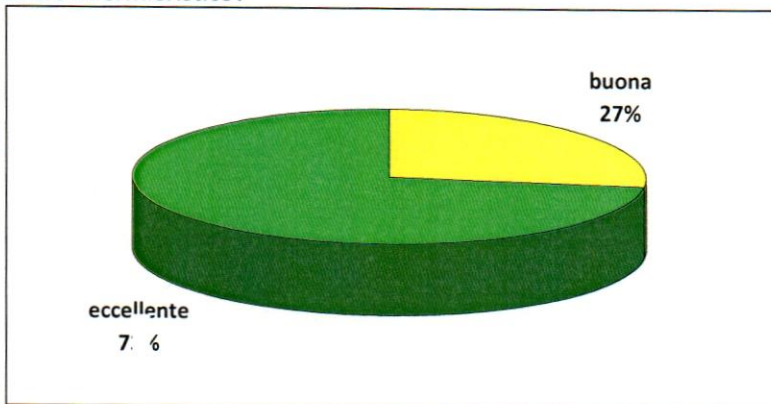
4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	5	33%
eccellente	10	67%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



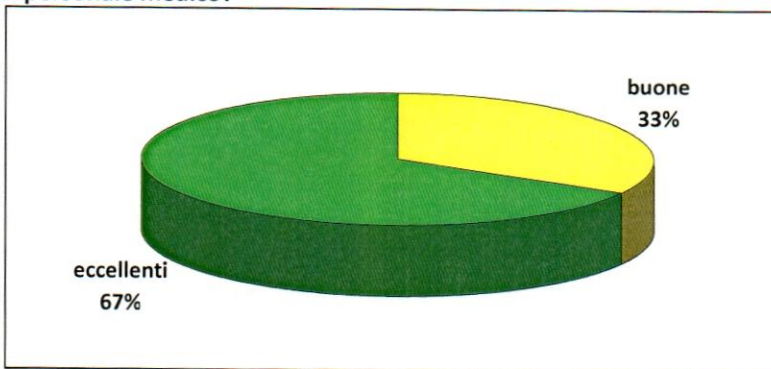
5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	4	27%
eccellente	11	73%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



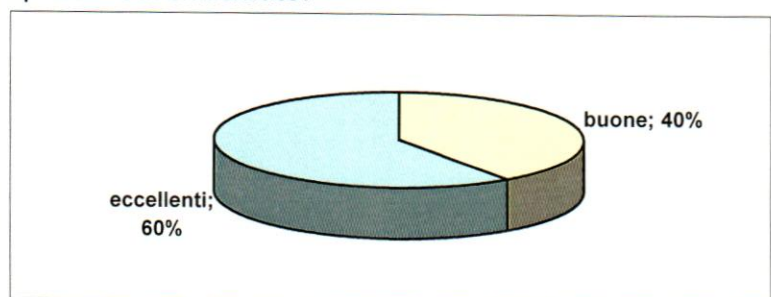
6. Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	5	33%
eccellenti	10	67%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



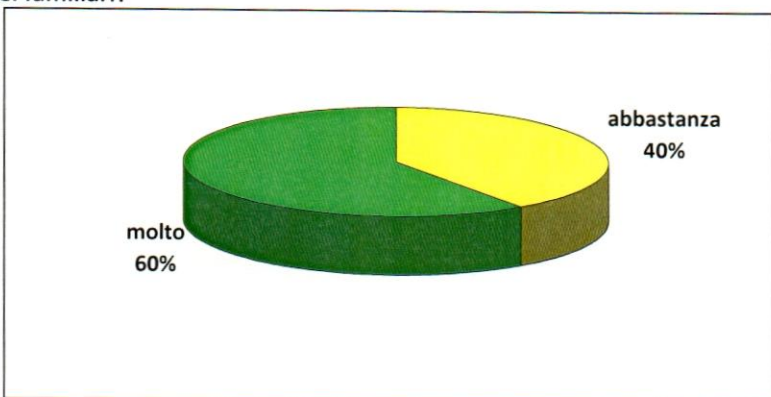
7. Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	6	40%
eccellenti	9	60%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



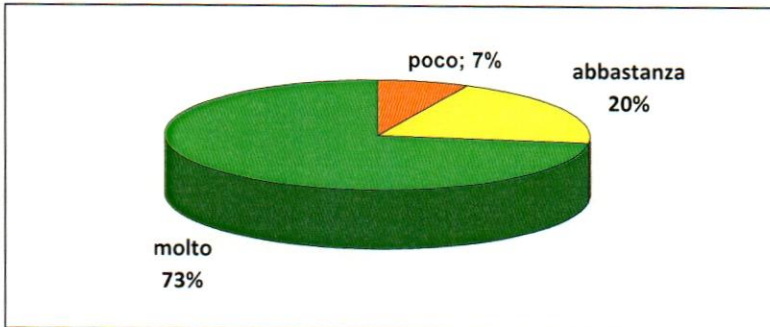
8. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	6	40%
molto	9	60%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



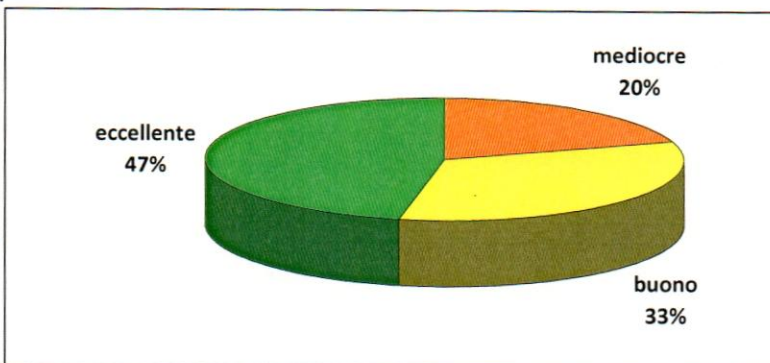
9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	7%
abbastanza	3	20%
molto	11	73%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



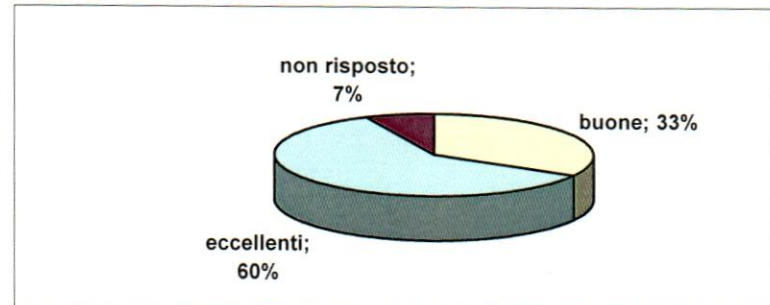
10. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	20%
buono	5	33%
eccellente	7	47%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%



11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	5	33%
eccellenti	9	60%
non risposto	1	7%
Totale	15	100%



12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	6	40%
eccellente	9	60%
non risposto	0	0%
Totale	15	100%

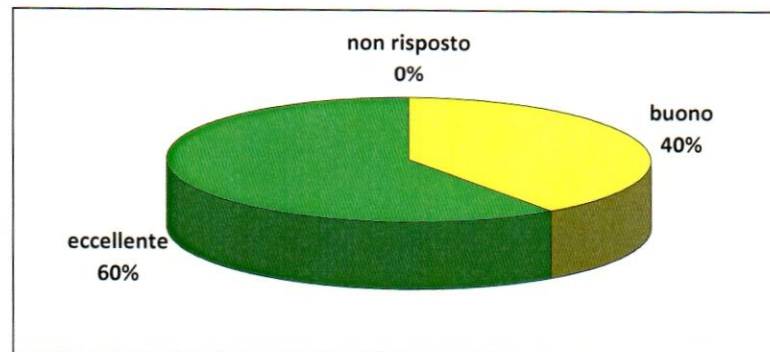
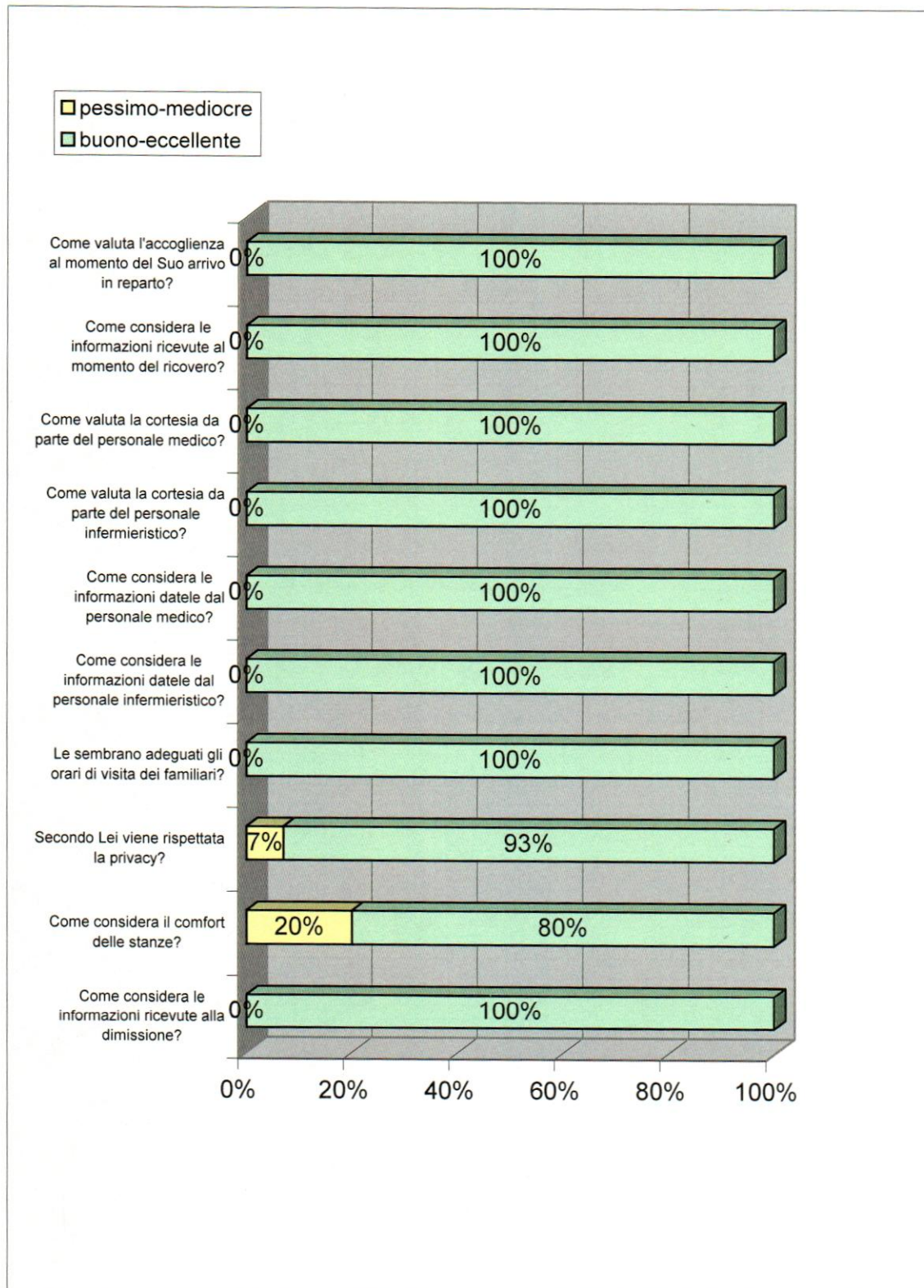
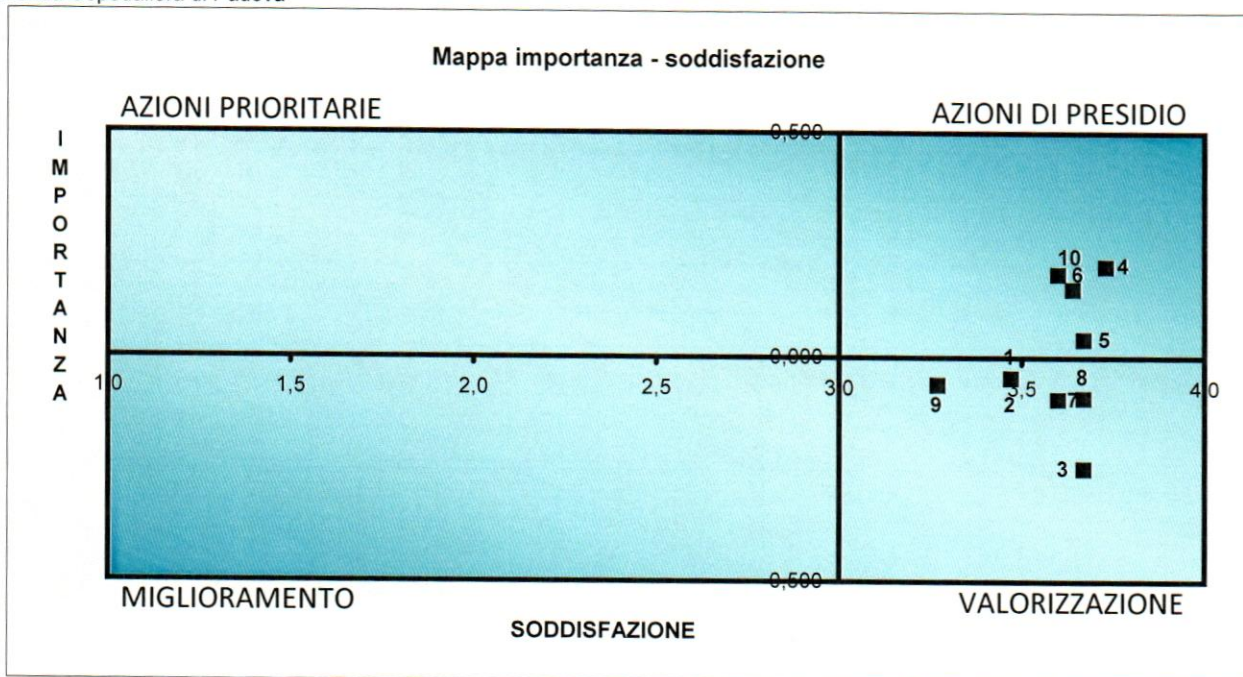


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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 da parte del personale infermieristico, delle informazioni ricevute dal personale medico, delle informazioni ricevute dal 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 l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, le informazioni ricevute al momento del ricovero, la cortesia da parte del personale medico, l'adeguatezza degli orari 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 rientrano qui variabili.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI		Frequenze
Un grazie di cuore tutta l'equipe, dai medici agli infermieri, anestesista, non è mai mancato un sorriso e si sa che è d'aiuto più di tante medicine! Grazie al Dott. Baietto col suo modo di fare dolce e accogliente che mette a super agio. Grazie a Chiara e al medico che mi medicava con lei, che si son mostrati pazienti, super gentili e disponibilissimi! Sorrisi da tuffo al cuore!		1
Grazie a tutti voi, siete molto bravi e calorosi.		1
Complimenti per tutti		1
	totale elogi	3
VARIE		Frequenze
Informazioni più dettagliate da parte dei medici e più silenzio (togliere la radio) dopo un intervento e meno toni alti nei corridoi.		1
	totale varie	1
Totale suggerimenti		4

