



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Clinica Chirurgica 1 reparto

REPORT INDAGINE QUALITA' PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre-dicembre 2018
N°questionari somministrati	180
N°questionari raccolti	112
	62%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di Clinica Chirurgica 1 dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo novembre – 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 180 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 112 (62%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 81/100.

Il questionario è costituito da 14 domande: 13 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente), una in cui viene chiesta la tipologia di ricovero e una aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita: l'accoglienza, le informazioni, la cortesia, gli orari, la privacy ed il comfort.

In sintesi si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili (ev. grafico riassuntivo):

- la **valutazione "buono-eccellente"** risulta essere per:
 - la chiarezza delle informazioni ed il trattamento ricevuti in pre degenza, per il 94%
 - la disponibilità a fornire informazioni sull'organizzazione dell'Unità Operativa, per il 94%
 - la cortesia del personale medico, per il 95%
 - la cortesia del personale infermieristico, per il 96%
 - le informazioni del personale medico, per il 95%
 - le informazioni del personale infermieristico, per il 98%
 - la distribuzione dell'orario di visita durante la giornata, per il 92%
- Gli aspetti **da tenere in considerazione** risultano:
 - tempo tra il momento del ricovero e l'assegnazione del posto letto, per il 17% pessimo-medio
 - la privacy, per il 11 % pessimo-medio
 - il comfort delle stanze, per il 15% pessimo-medio
- Gli aspetti **critici** risultano:
 - qualità dei pasti, per il 41% pessimo-medio

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.

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]

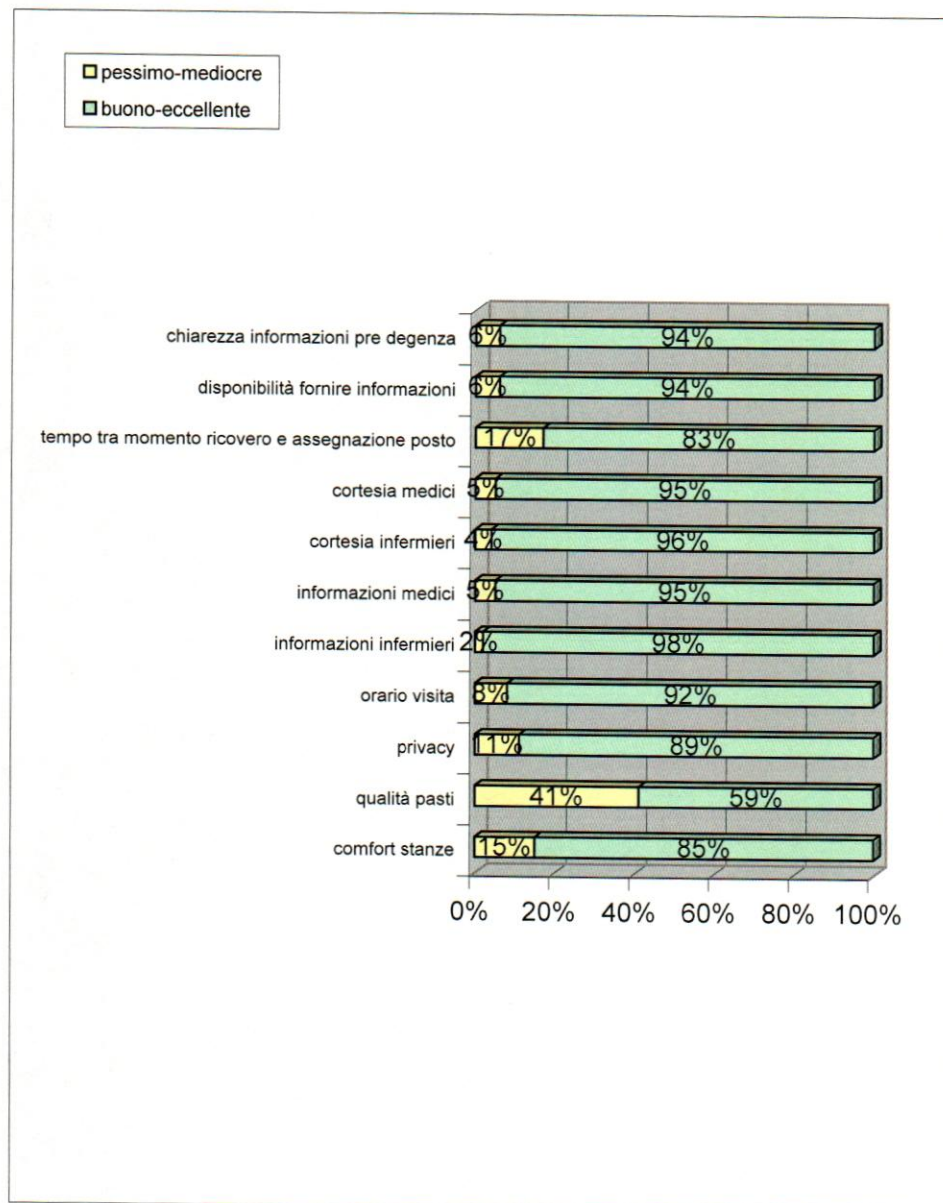
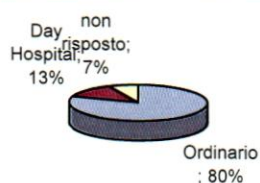
Indagine sulla qualità percepita, anno 2018
Clinica Chirurgica 1 - reparto
Azienda Ospedaliera di Padova

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.

GRAFICO ANNO 2018

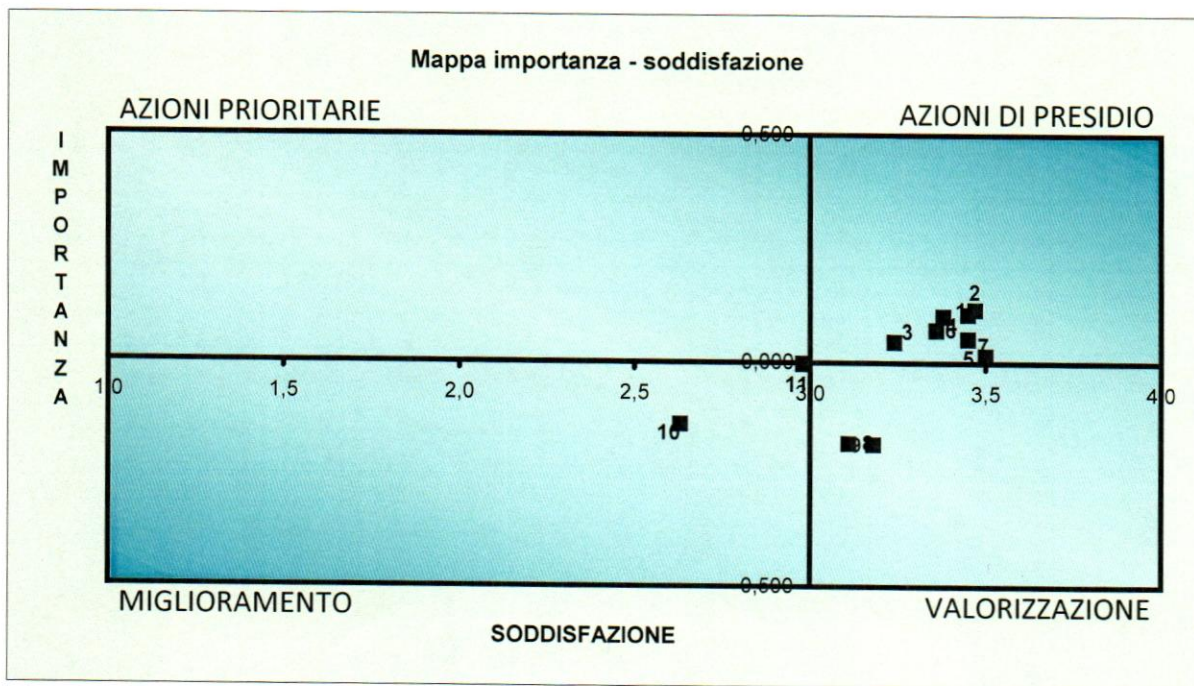
Tipologia di ricovero	frequenze	Percentuale
Ordinario	89	80%
Day Hospital	15	13%
non risposto	8	7%
totale	112	100%



Rispetto alle Sue aspettative, come valuta la Sua degenza presso la nostra UO?

	frequenze	percentuale
pessima	0	0%
mediocre	5	4%
buona	55	49%
eccellente	49	44%
non risposto	3	3%
totale	112	100%





Legenda:

- 1 chiarezza delle informazioni in pre degenza
- 2 disponibilità fornire informazioni sull'organizzazione UO
- 3 tempo tra ricovero e assegnazione posto letto
- 4 cortesia personale medico
- 5 cortesia personale infermieristico
- 6 informazioni del personale medico
- 7 informazioni personale infermieristico
- 8 distribuzione orario visita durante giornata
- 9 privacy
- 10 qualità dei pasti
- 11 comfort delle stanze

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 chiarezza delle informazioni in pre degenza, la disponibilità a fornire informazioni sull'organizzazione dell'UO, il tempo tra il ricovero e assegnazione posto letto, la cortesia personale medico, la cortesia personale infermieristico, le informazioni del personale medico, le informazioni del personale infermieristico.
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 distribuzione dell'orario visita durante la giornata, la 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. Troviamo in questa area la qualità dei pasti e il comfort delle stanze.
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

SUGGERIMENTI

Elogi	frequenze
Buona organizzazione, bel gruppo	1
Bene, bravi tutti!	7
Tutto il resto ottimo, personale fantastico	1
Complimenti a tutti, ho ricevuto un'ottima assistenza	3
Ottima equipe. Davvero super gentile e preparato	2
....Complimenti personale pulizie. Grazie di tutto.	1
Grande umanità, cortesia e professionalità	3
La gentilezza e l'attenzione di tutti, dalla caposala a tutto il personale	1
Il paziente si sente considerato e ha una particolare attenzione. Spero, per la mia salute, di non aver più bisogno di cure, comunque grazie a tutto lo staff di chirurgia 1	1
Complimenti, ottimo il Servizio ed ottimo il personale, preparato, gentile, simpatico	1
Un reparto molto ordinato e organizzato, bene così!	1
Non ci sono commenti da fare, siete uno staff eccellente	1
La Regione Veneto può essere contenta di questa struttura in termini di efficienza, qualità e professionalità	1
Totale Elogi	24
Aspetti alberghieri e comfort	
Migliorare la qualità dei pasti	4
Il materasso è troppo duro. E' sfondato, ho sofferto dolori alla schiena	1
Migliorare la pulizia nelle stanze, è successo che le pulizie una mattina sono saltate, non c'è una buona organizzazione	1
pasti scarsi come preparazione. Patate crude anche le mele. Cucina scadente, insipida.	1
totale aspetti alberghieri e comfort	7
Aspetti relazionali	
Migliorare servizio infermieristico, più contatto paziente-medico.....	1
totale aspetti relazionali	1
Aspetti organizzativi	
Se possibile evitare le troppe persone che vengono a visitare in reparto....	1
Vengo contattato per il ricovero la sera del giorno prima per scoprire che non sono in sala operatoria il giorno dopo. Mia sorella si è presa una settimana di ferie per nulla. E' tutto inqualificabile	1
Alcuni servizi infermieristici dovrebbero avere la precedenza (esempio la somministrazione di antidolorifici per i pazienti appena operati). A volte le attese sono troppo lunghe, forse dovute al numero di personale in servizio poco numeroso rispetto alla quantità di pazienti.	1
Assumere più personale: medico, infermieristico ed oss. Non è possibile nel 2018 in una Azienda andare a carità di personale	1
Sono stato chiamato oggi per domani senza tante spiegazioni, una volta arrivato sono rimasto in sala d'attesa 4 ore senza avere informazioni da nessun medico. Questo va migliorato.	1
.... forse da migliorare la documentazione alla dimissione	1
totale aspetti organizzativi	6
Privacy	
... non mi è piaciuta la visita fatta prima dell'intervento con il medico della sala operatoria, perché fatta in una posizione in cui tutti potevano sentire le mie patologie. Non privacy.	1
totale privacy	1
Varie	
Vengono fornite al paziente e ai familiari molti pareri diversi e discordanti che creano insicurezza in tutti. Serve una maggiore attenzione all'igiene delle stanze e nella consegna dei medicinali.	1
Troppi medici mi hanno seguito, avevano versioni differenti e si contraddicevano. Alla fine è andato tutto bene ma non mi sono sentito rassicurato.	1
Mi mandano a casa, ma io ho ancora male	1
totale varie	3
totale suggerimenti	41

