



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Clinica ortopedica e traumatologica Reparto

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

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	80
Numero questionari raccolti	28
	35%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto della Clinica Ortopedica e Traumatologica 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 80 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 28 (35%)*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 81/100.

Il questionario è costituito da 11 domande di cui 9 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:
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 93%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 93%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 96%
 - il rispetto della privacy, per il 96%

- gli aspetti da tenere in evidenza sono:
 - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per l' 11% pessimo-mediocre
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 14% pessimo-mediocre
 - il comfort delle stanze, per il 18% 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.

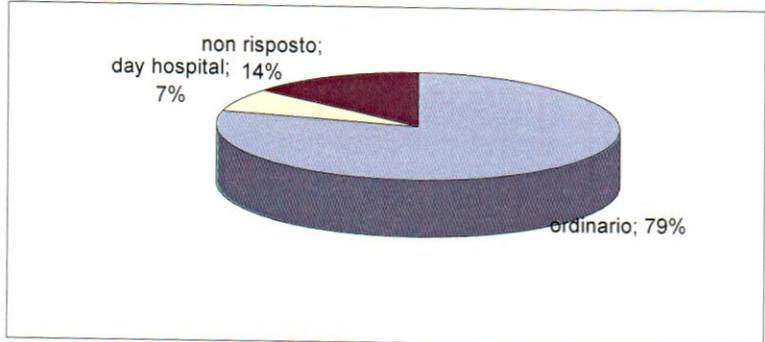
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

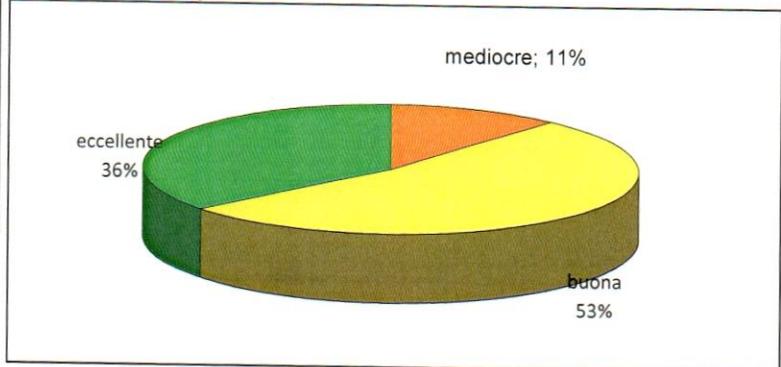
1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	22	79%
day hospital	2	7%
non risposto	4	14%
Totale	28	100%



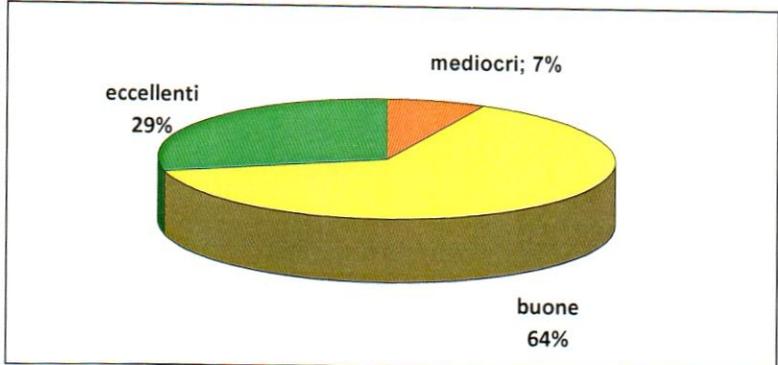
2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	11%
buona	15	53%
eccellente	10	36%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



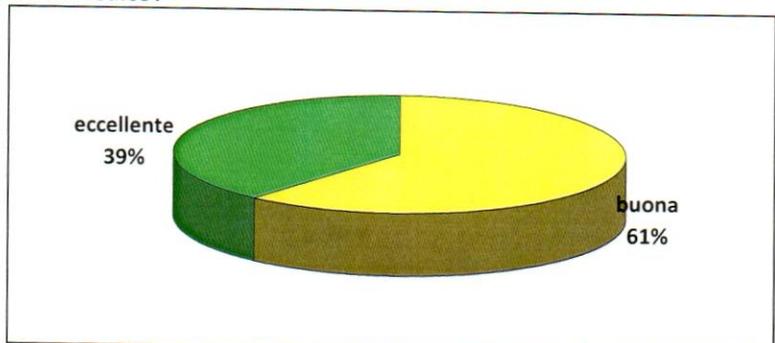
3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	7%
buone	18	64%
eccellenti	8	29%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



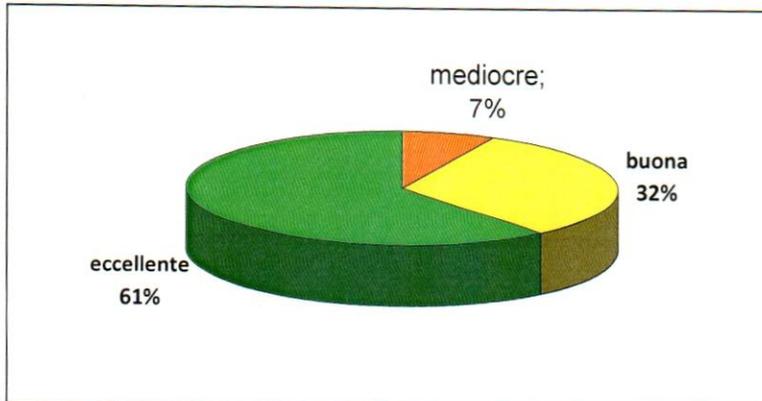
4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	17	61%
eccellente	11	39%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



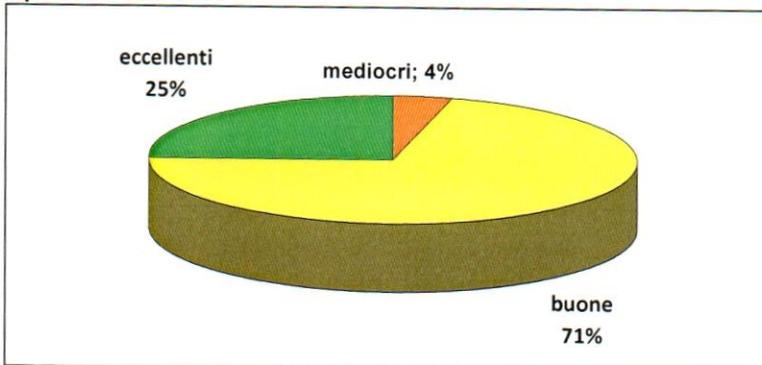
5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	7%
buona	9	32%
eccellente	17	61%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



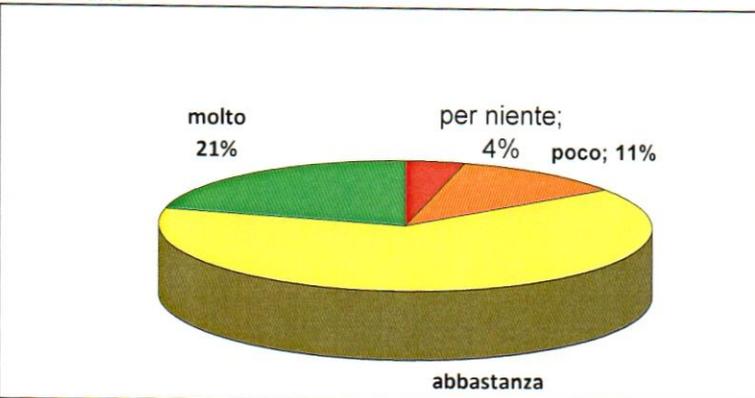
6. Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	4%
buone	20	71%
eccellenti	7	25%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



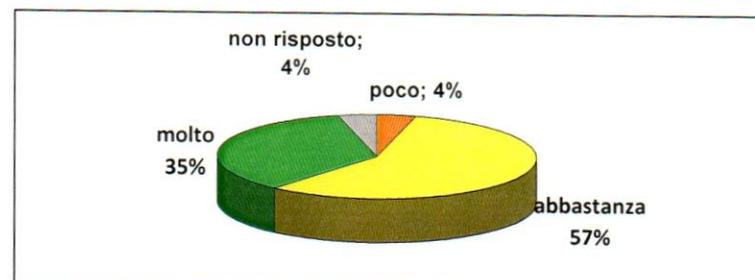
7. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	1	4%
poco	3	11%
abbastanza	18	64%
molto	6	21%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



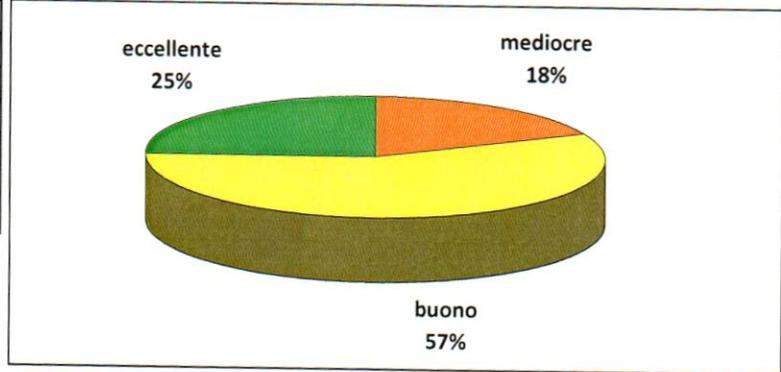
8. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	4%
abbastanza	16	57%
molto	10	35%
non risposto	1	4%
Totale	28	100%



9. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	18%
buono	16	57%
eccellente	7	25%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%



10. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	7%
buono	17	61%
eccellente	9	32%
non risposto	0	0%
Totale	28	100%

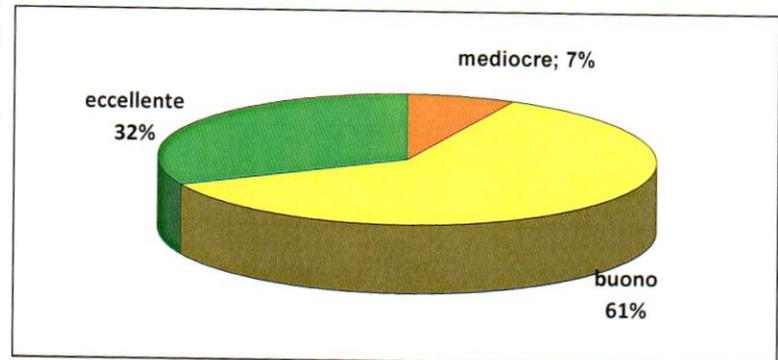
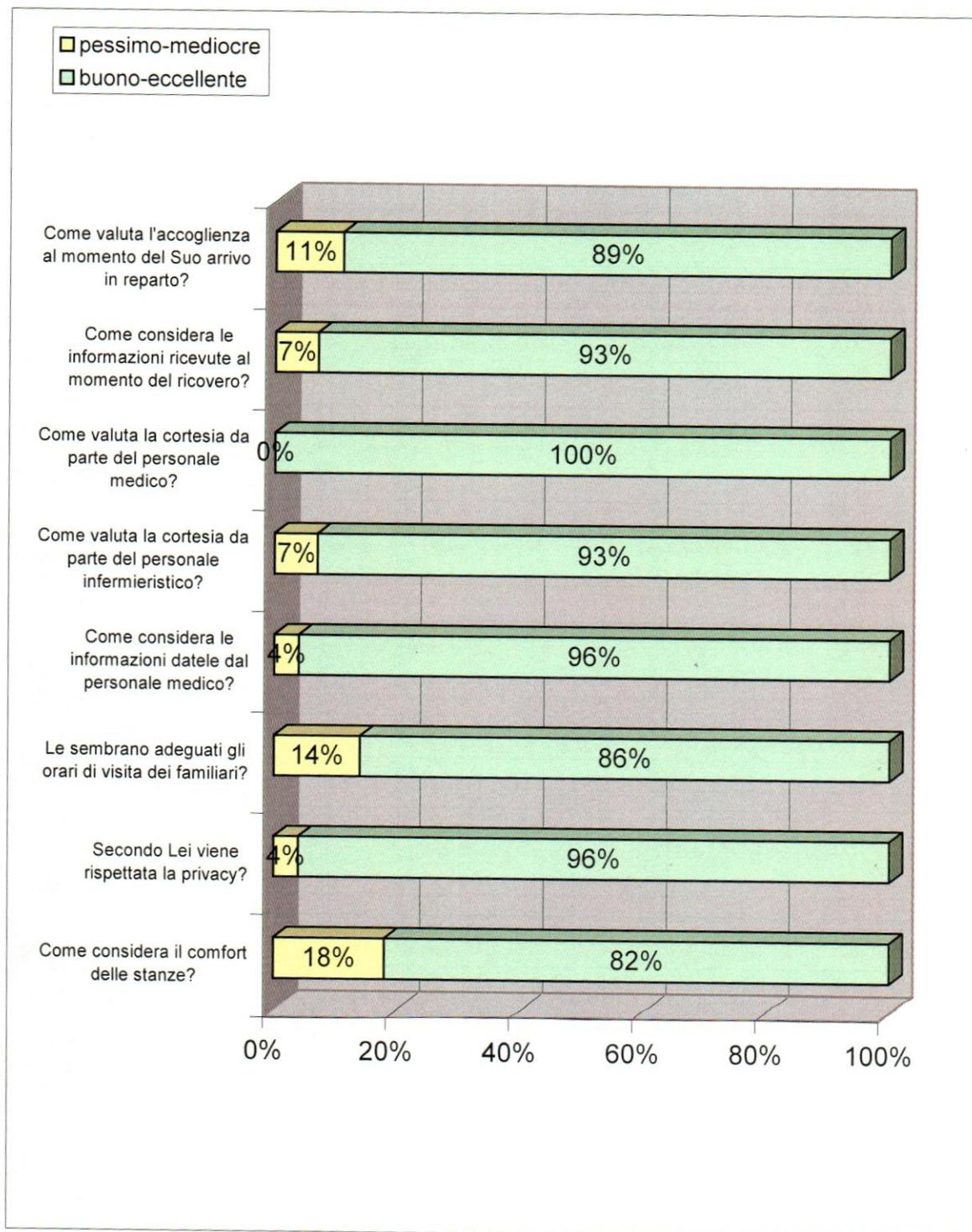
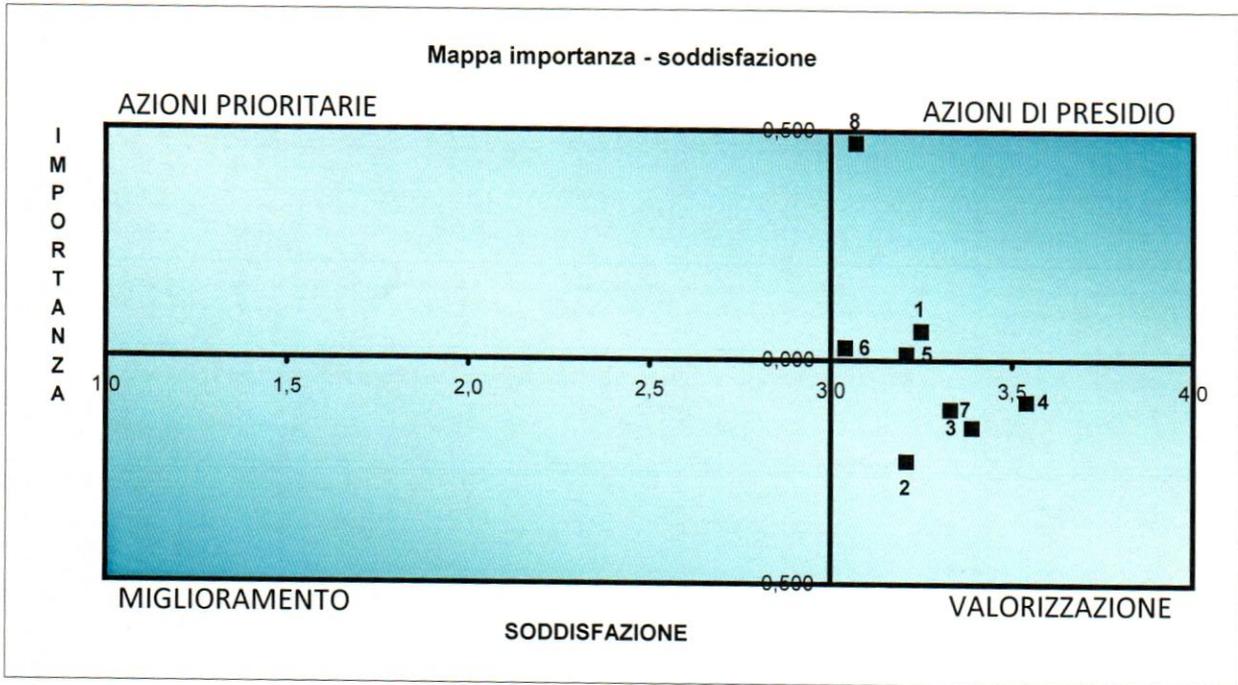


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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 adeguatezza orari visita dei familiari
- 7 rispetto della privacy
- 8 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 dell'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, delle informazioni ricevute dal personale medico, dell'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, del comfort delle stanze.
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 le informazioni ricevute al momento del ricovero, la cortesia dei medici, la cortesia degli infermieri, il rispetto della 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. 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
La durata del ricovero, se pur breve, è stata accompagnata dal personale sia infermieristico che medico con competenza e professionalità, questo viene percepito dal paziente sin dal primo momento che si sente accompagnato nelle varie fasi oltre a quella dell'intervento anche nel post-intervento, periodo molto importante per il recupero fisico		1
Sono completamente soddisfatto di aver fatto in questo ospedale il mio intervento, ringrazio i medici e tutto il personale, un ringraziamento speciale al dott. Cigolotti		1
Ringraziamo tutti voi		1
Ottimo		1
Io ringrazio tutti per tutto, siete ognuno di voi speciali per noi pazienti. Grazie		1
totale elogi		5
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT		Frequenze
Trovare uno spazio per materiali quali carrozzine, poggiaschiena in ferro, ecc., perché risultano ingombranti al movimento autonomo del ricoverato per i bisogni primari (es. andare al bagno o muoversi nella stanza)		1
Unica pecca del reparto sono i materassi		1
Curare un po' i pasti		1
Ambiente troppo caldo		1
Cibo da correggere. Forse sono ispirati da "ristoranti da incubo"		1
totale aspetti alberghieri e comfort		5
PERSONALE		Frequenze
Il personale più anziano del reparto è meno gentile del quello più giovane		1
totale personale		1
Totale suggerimenti		11

