



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

CLINICA DERMATOLOGICA Day Hospital

REPORT INDAGINE QUALITA' PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo

novembre-dicembre 2018

N°questionari somministrati

20

N°questionari raccolti

11

55%

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell' U.O. della Clinica Dermatologica – Day Hospital **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 20 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 11 (55%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 93/100.

Il questionario è costituito da 10 domande: 9 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), 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-eccezionale”** risulta essere per:
 - l'accoglienza all'arrivo in reparto, per il 100%
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 100%
 - la cortesia del personale medico, per il 100%
 - la cortesia del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 100%
 - gli orari di visita dei familiari, per il 100%
 - il rispetto della privacy, per il 100%
 - il comfort delle stanze, 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.

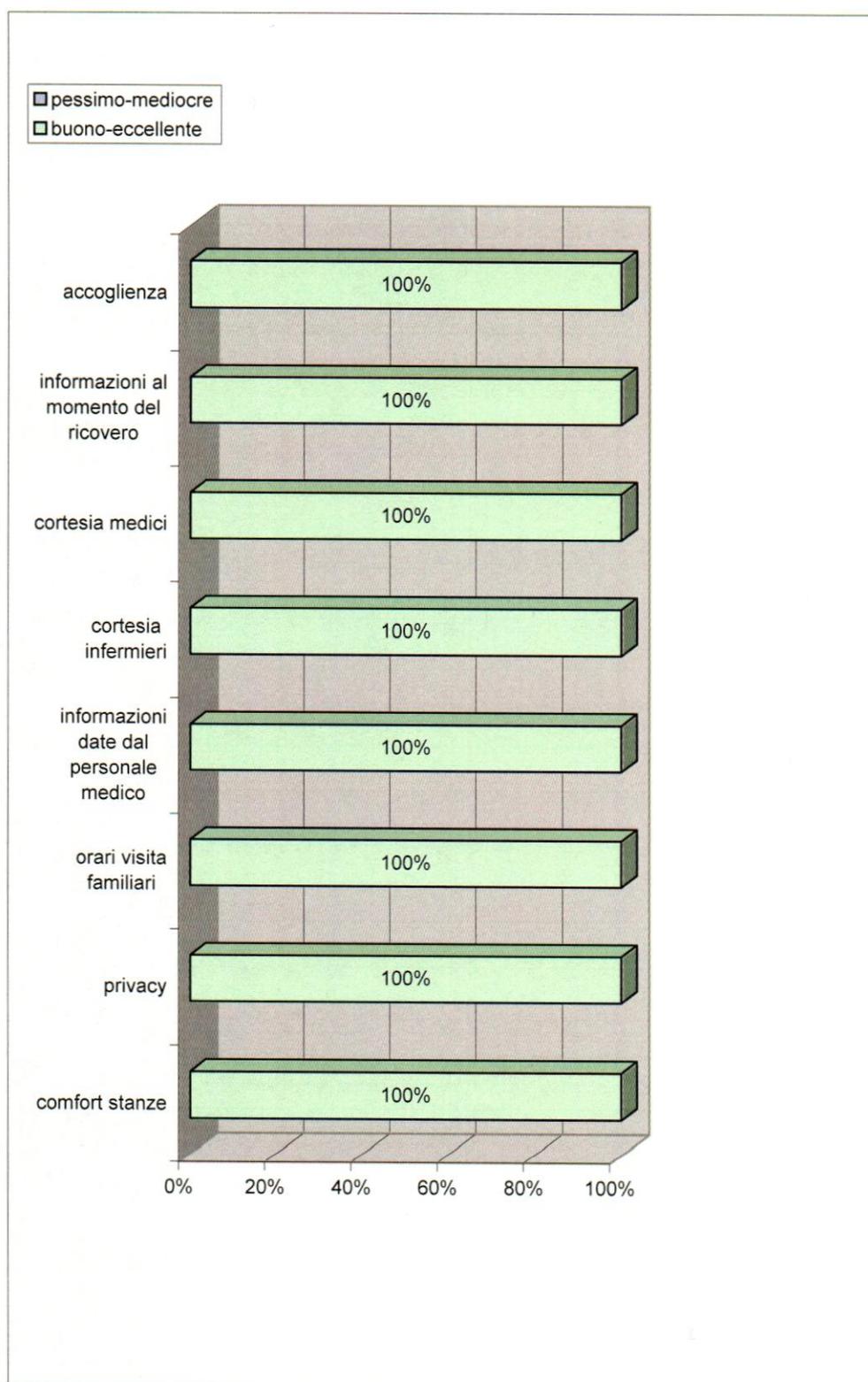
Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che anche corrispondono al tipo di risposte date.

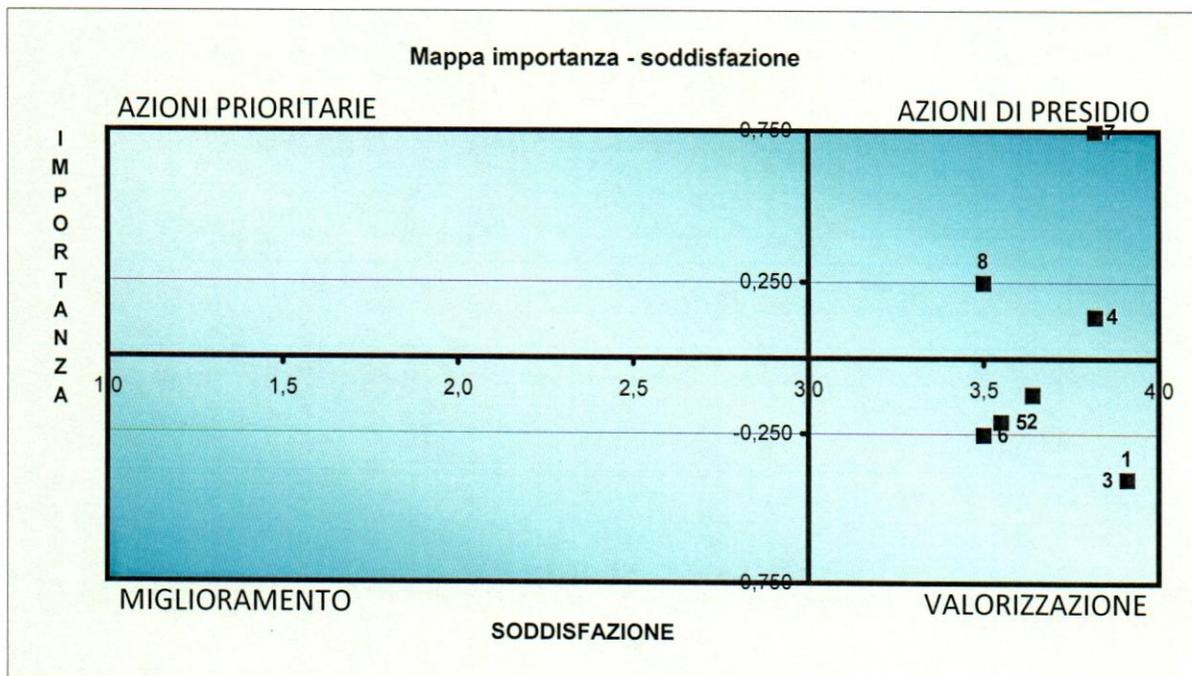
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

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]

GRAFICO ANNO 2018





Legenda:

- 1 accoglienza al momento arrivo in reparto
- 2 informazioni al momento del ricovero
- 3 cortesia medici
- 4 cortesia infermieri
- 5 informazioni date dal personale medico
- 6 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 della cortesia del personale infermieristico, del rispetto della privacy, 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 l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, le informazioni al momento del ricovero, la cortesia dei medici, le informazioni date dal personale medico, gli orari di visita dei familiari

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 rientrano qui 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.

SUGGERIMENTI

Elogi	frequenze
Nessuno. Tutto ottimo	1
eccellenti, continuate così	1
continuate così	1
Totale Elogi	3

