



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Ematologia e Immunologia Clinica Reparto

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	40
Numero questionari raccolti	37
	93%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di Ematologia e Immunologia Clinica 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 40 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n.37 **(93%)***. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **87/100**.

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 90%
 - il rispetto della privacy, per il 97%
 - il comfort delle stanze, per il 97%
 - le informazioni ricevute alla dimissione, 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.

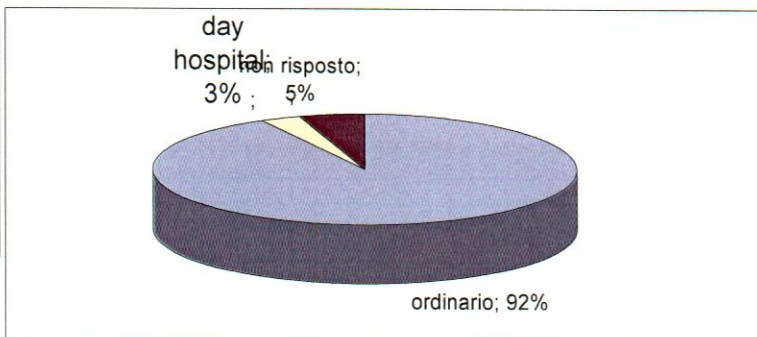
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

GRAFICI 2018

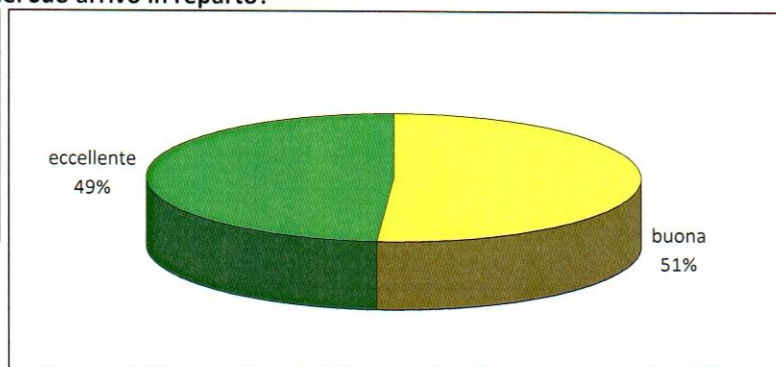
1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	34	92%
day hospital	1	3%
non risposto	2	5%
Totale	37	100%



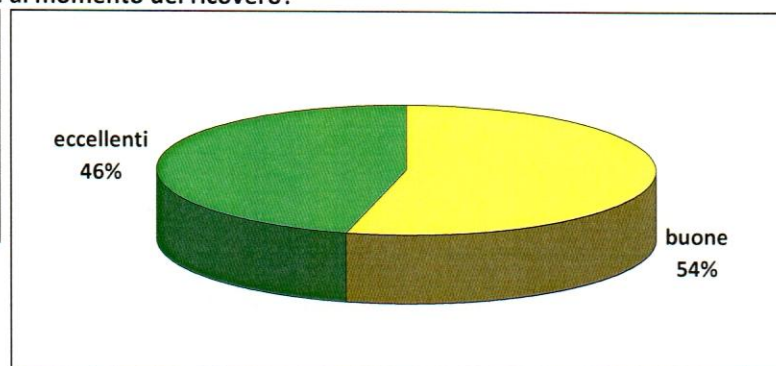
2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	19	51%
eccellente	18	49%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



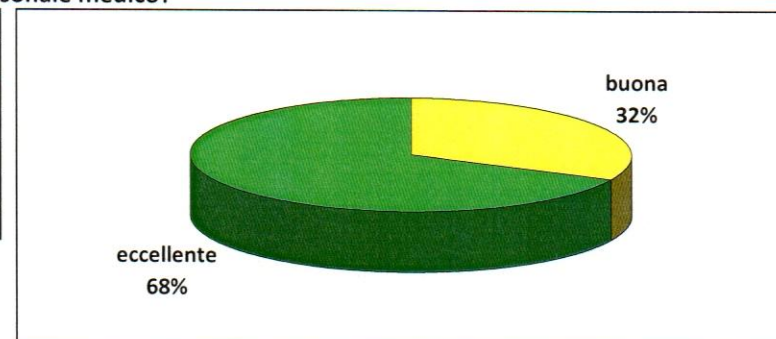
3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	20	54%
eccellenti	17	46%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



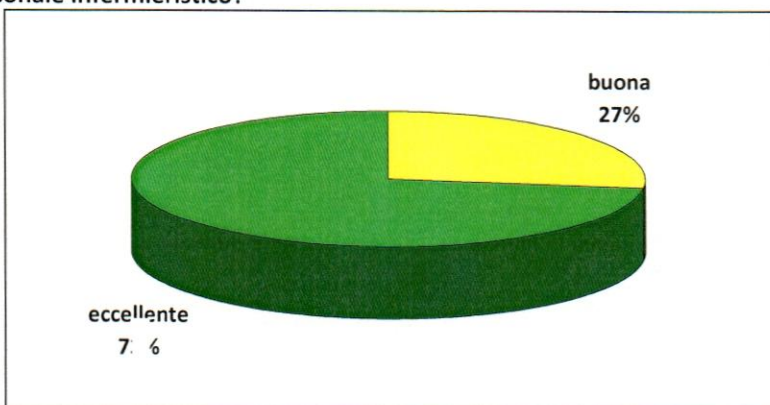
4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	12	32%
eccellente	25	68%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



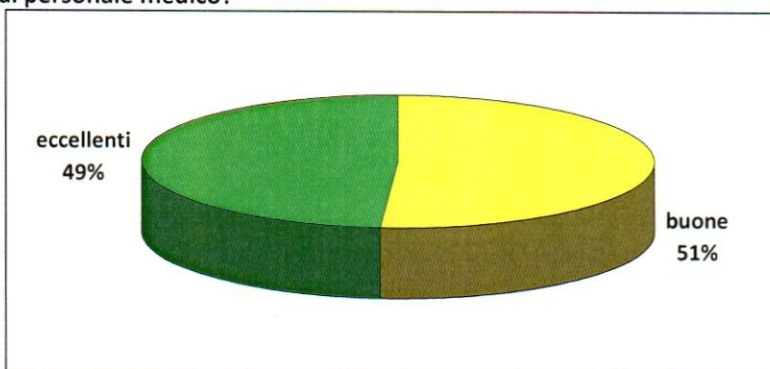
5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	10	27%
eccellente	27	73%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



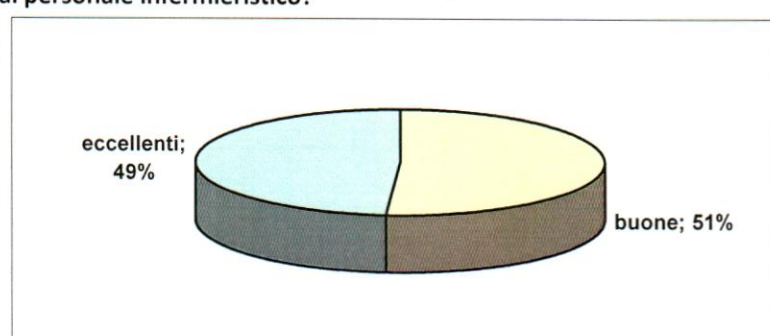
6. Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	19	51%
eccellenti	18	49%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



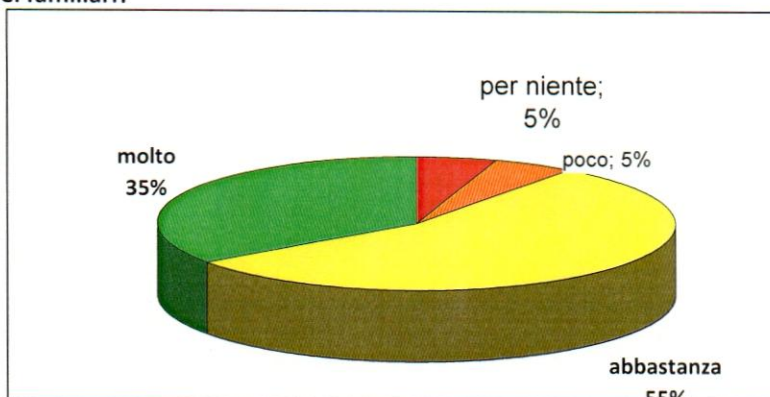
7. Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	19	51%
eccellenti	18	49%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



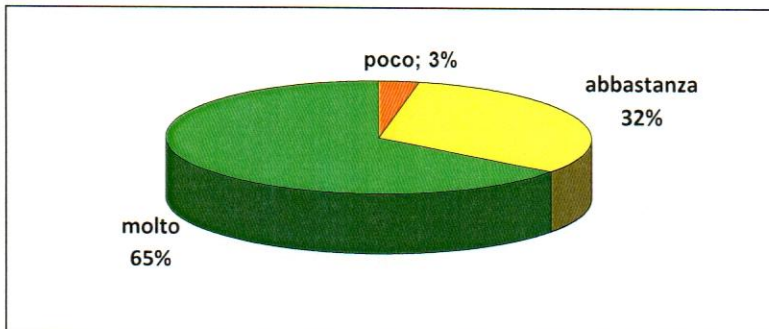
8. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	2	5%
poco	2	5%
abbastanza	20	55%
molto	13	35%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



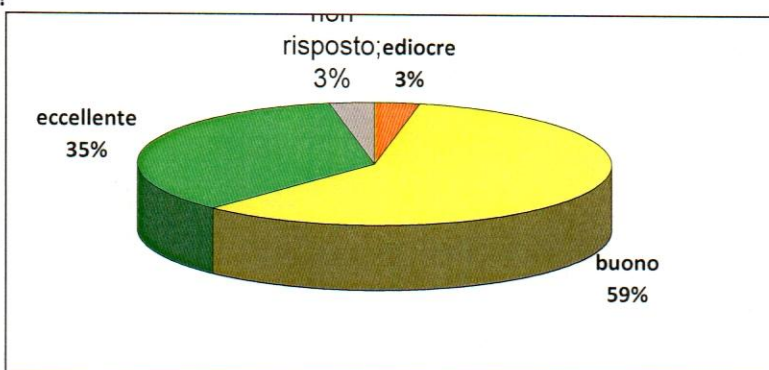
9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	3%
abbastanza	12	32%
molto	24	65%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



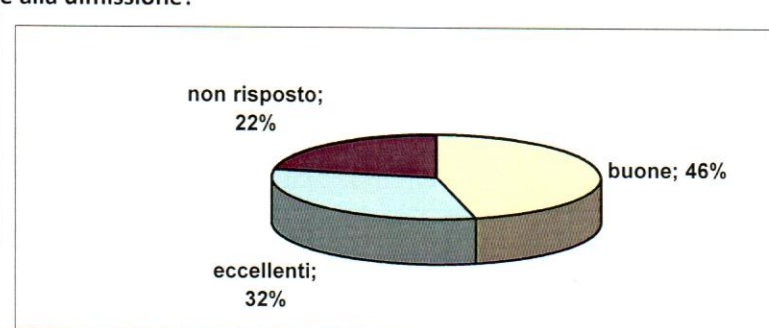
10. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	3%
buono	22	59%
eccellente	13	35%
non risposto	1	3%
Totale	37	100%



11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	17	46%
eccellenti	12	32%
non risposto	8	22%
Totale	37	100%



12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	14	38%
eccellente	20	54%
non risposto	3	8%
Totale	37	100%

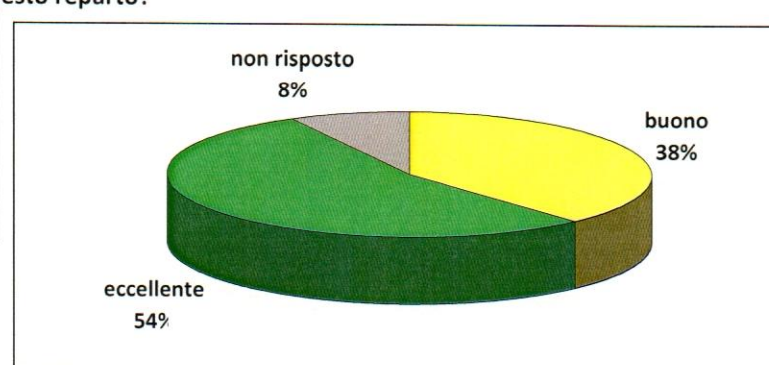
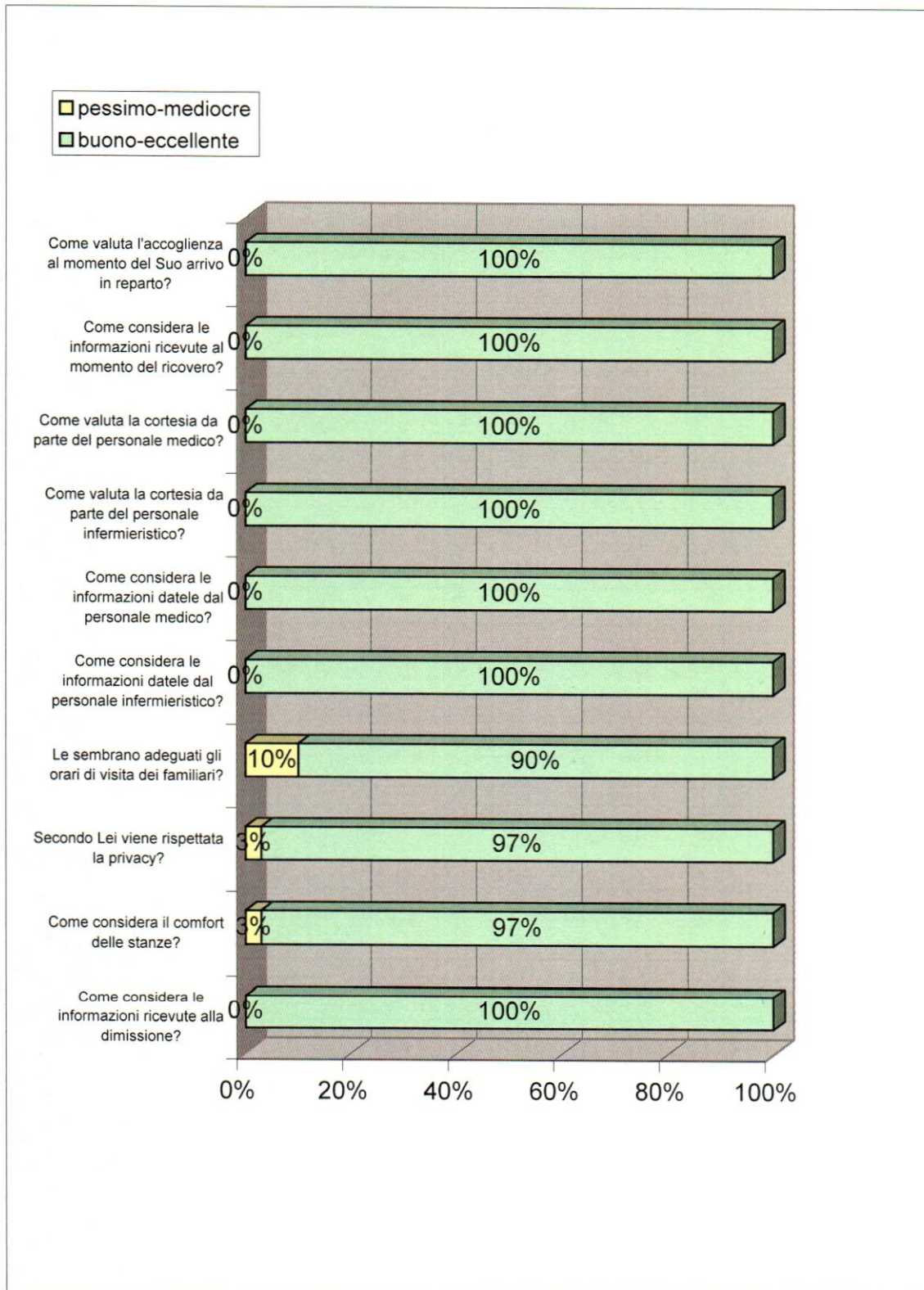
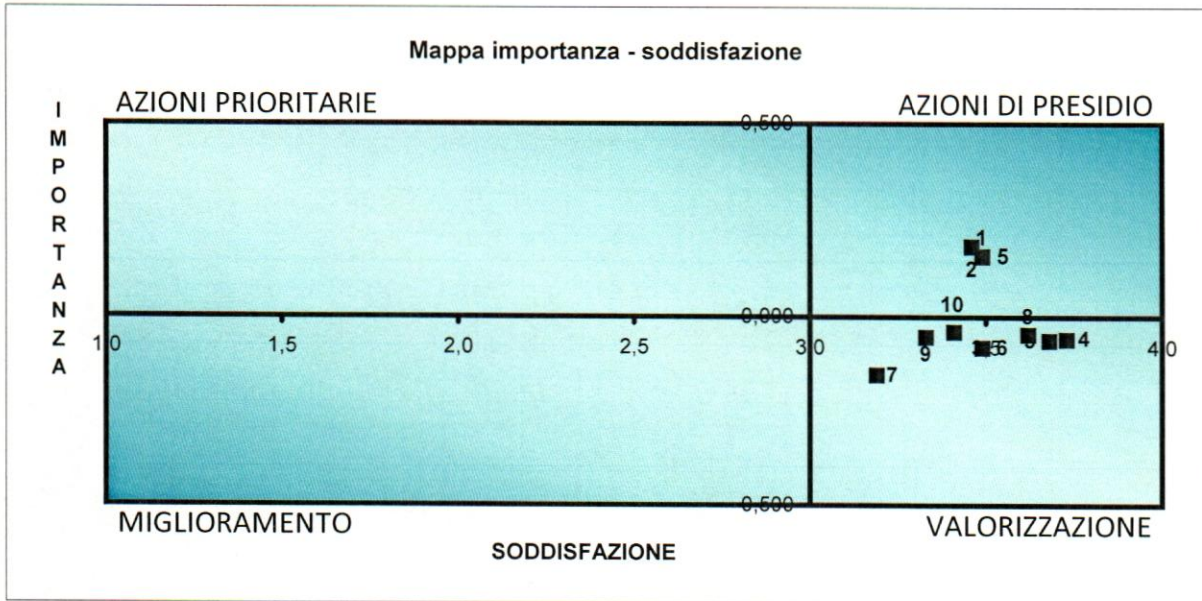


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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 dell'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, delle informazioni ricevute al momento del ricovero, delle informazioni ricevute dal personale medico.

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 cortesia dei medici, la cortesia degli infermieri, le informazioni degli infermieri, l'adeguatezza degli orari visita dei familiari, il rispetto della privacy, il comfort delle stanze, le informazioni ricevute alla dimissione

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 qui variabili.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Non ti senti per nessun motivo di essere in ospedale (ematologia). Ti sembra di essere in vacanza per la cortesia e disponibilità di tutti voi	1
In questo reparti da come ti trattano pare di essere in famiglia . Io fin'ora ho solo da ringraziare	1
Tutto eccellente, grazie	1
Al secondo ricovero in questo reparto, non posso che confermare l'eccellenza del personale tutto, che unisce l'alta professionalità ad una attenzione alla persona. Il reparto trapianti di ematologia è sicuramente una "best practice" di cui a livello regionale e nazionale bisogna essere orgogliosi.	1
Nel complesso un buono a tutti. Bravi	1
Non tralasciando la sicurezza che dà il medico, il personale infermieristico è per noi un vero angelo. Massima pazienza, gentilezza e disponibilità. Per questo sono loro grata.	1
Non ho niente da commentare, dal primo giorno che sono stata ricoverata in questo reparto sono stata sempre aiutata e trattata bene, sia dai Dottori che dagli infermieri, non ho altro da aggiungere, grazie.	1
Ottimo giudizio in tutti i sensi	1
totale elogi	8
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Il cibo lascia a desiderare	1
Ho notato che nel bagno mancano maniglioni di supporto, utili al momento di bisogno. Anche una sedia in più è necessaria. Per il resto ok.	1
Cambiare il cibo e dire a Serenissima che si impegni sia nel cibo che nel lavaggio delle stoviglie	1
Aumentare il numero di prese elettriche, tappeto antigoccia in bagno, rete wifi, internet, canali sky, tv, migliore cibo e liquidi da bere	1
totale aspetti alberghieri e comfort	4
LOGISTICA	Frequenze
Parcheggi non sufficienti	1
totale logistica	1
VARIE	Frequenze
Orari visite 13-15 e 19-21	1
Parenti si mettono le protezioni. Infermieri si cambiano. I dottori hanno le stesse scarpe che usano per uscire e andare a casa (allora a cosa servono le protezioni?), la cosa non è per tutti rispettata	1
totale varie	2
Totale suggerimenti	15

