



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Hospice Pediatrico reparto

REPORT INDAGINE QUALITA' PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre – dicembre 2018
N°questionari somministrati	25
N°questionari raccolti	17

68%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto Hospice Pediatrico - 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 25 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 17 (68%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 88/100.

Il questionario è costituito da 15 domande: 11 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, ottimo), una in cui si richiede la durata del ricovero, una aperta in cui si richiedono eventuali disagi, una in cui si richiede il voto, ed una 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-eccezionale”** risulta essere per:
 - le informazioni al momento del ricovero, per il 94%
 - l'opuscolo informativo esauriente, per il 93%
 - la competenza degli infermieri, per il 100%
 - la disponibilità degli infermieri, per il 94%
 - le spiegazioni sull'assistenza degli infermieri, per il 94%
 - la competenza dei medici, per il 94%
 - la disponibilità dei medici, per il 94%
 - le spiegazioni sulla diagnosi dei medici, per il 94%
 - le spiegazioni sulla cura dei medici, per il 93%
 - il tempo dedicato dagli infermieri, per il 94%
 - la pulizia della camera, per il 94%
 - la pulizia del reparto, per il 100%
 - la pulizia dei servizi igienici, per il 94%
 - i materiali di intrattenimento, per il 100%

- **gli aspetti critici riguardano:**
 - l'utilità dell'osteopatia, per il 24% pessimo-mediocre
 - la ristorazione, per il 27% pessimo- mediocre

- **Gli aspetti da tenere in evidenza:**
 - la risposta alle necessità del primo colloquio, per il 12% pessimo-mediocre
 - il tempo dedicato dai medici, per il 19% pessimo-mediocre
 - l'utilità del supporto psicologico, per il 12% pessimo-mediocre
 - l'utilità della musicoterapia, per il 22% pessimo-mediocre
 - l'utilità del volontariato, per il 20% pessimo-mediocre
 - il rispetto della privacy, per il 19% pessimo-mediocre
 - gli spazio/arredi, per il 12% 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.

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
Hospice Pediatrico, 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.

GRAFICI RIASSUNTIVI ANNO 2018

Durata del ricovero

	frequenze	percentuali
fino a 7 giorni	12	71%
più di 7 giorni	4	23%
non risposto	1	6%
totale	17	100%

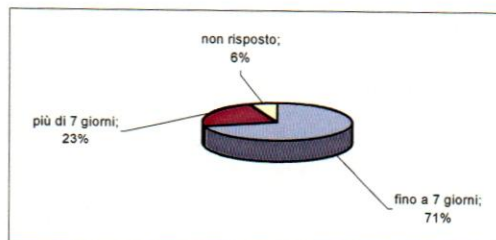
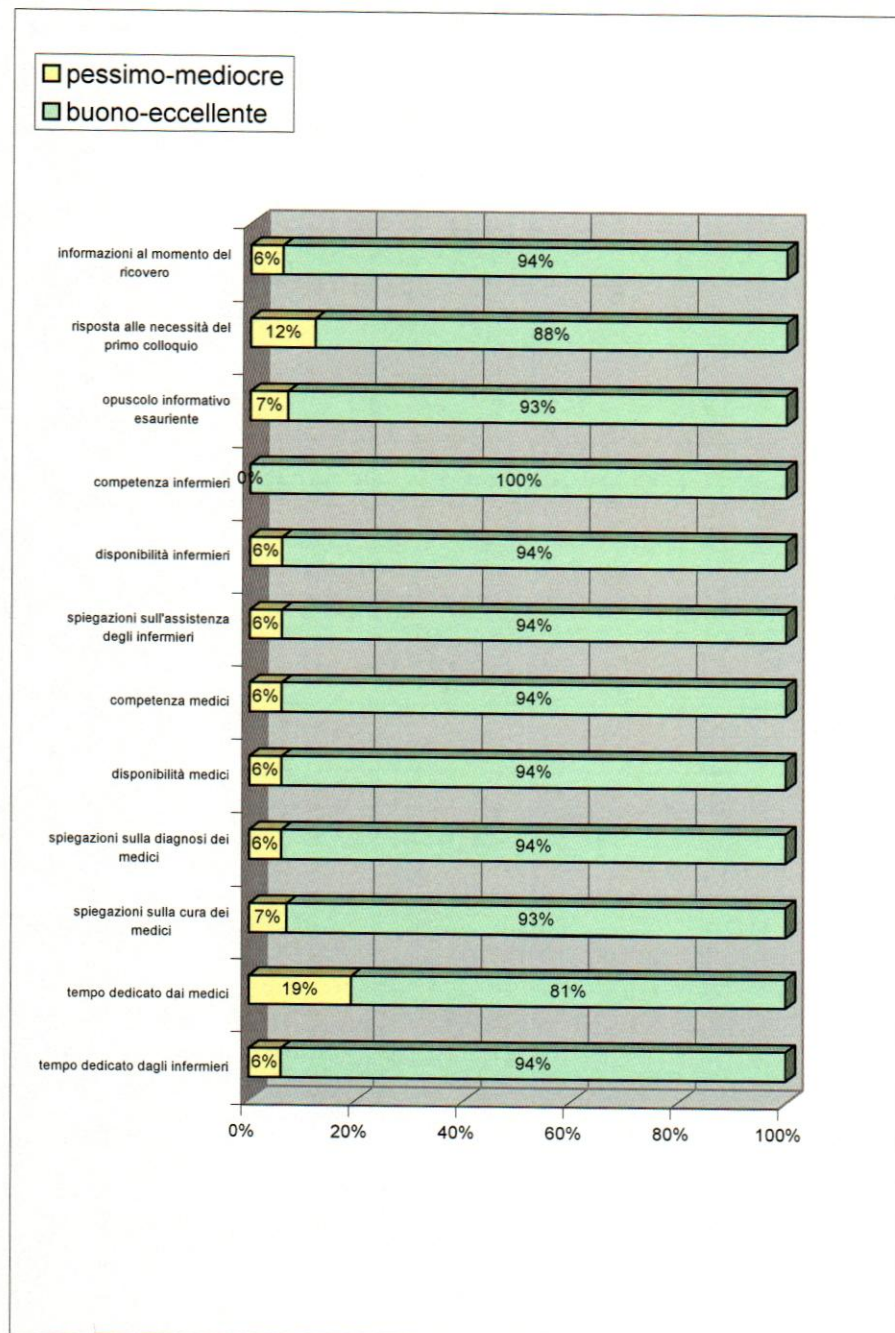
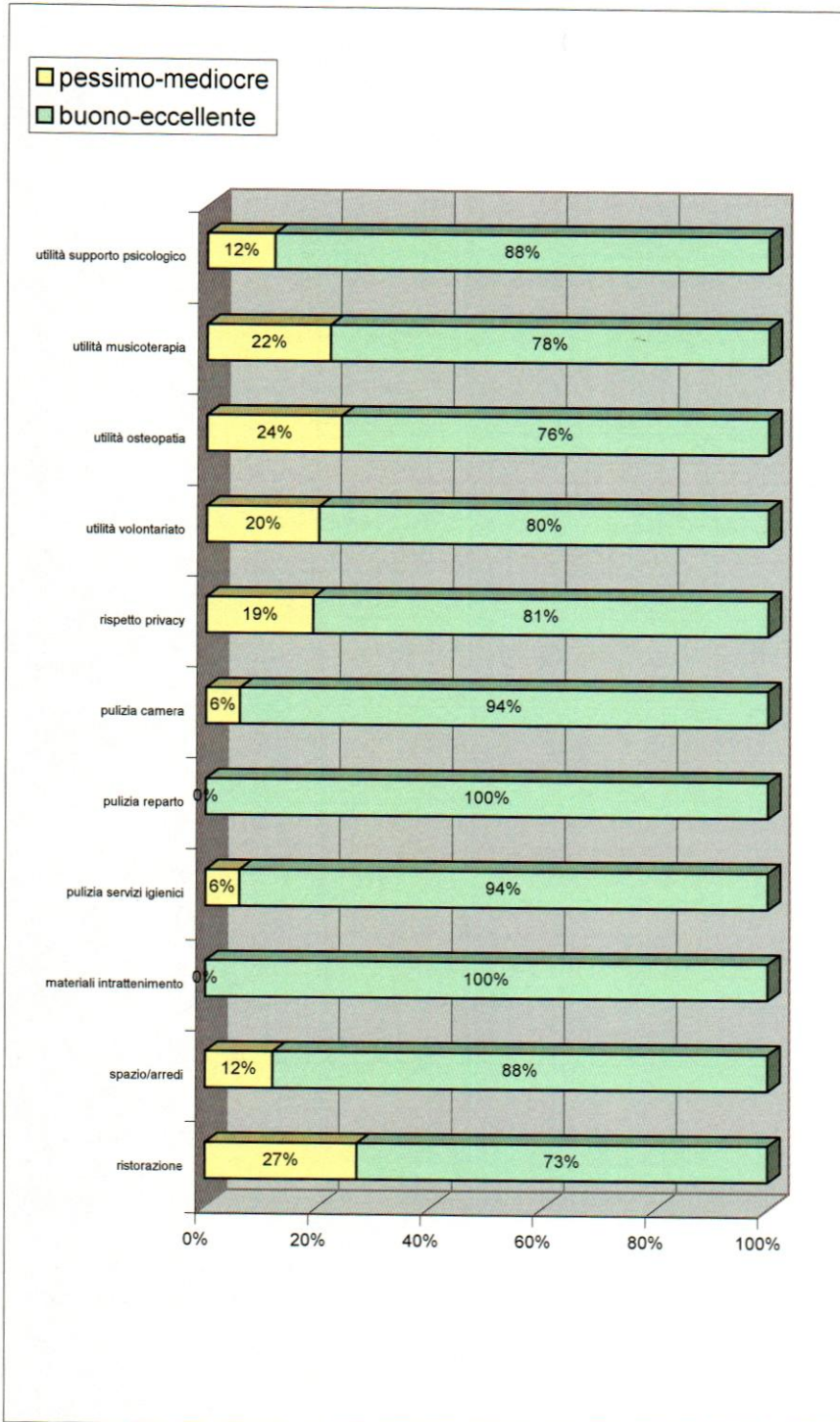


Grafico su percentuale valida



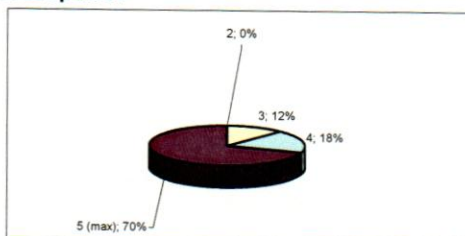


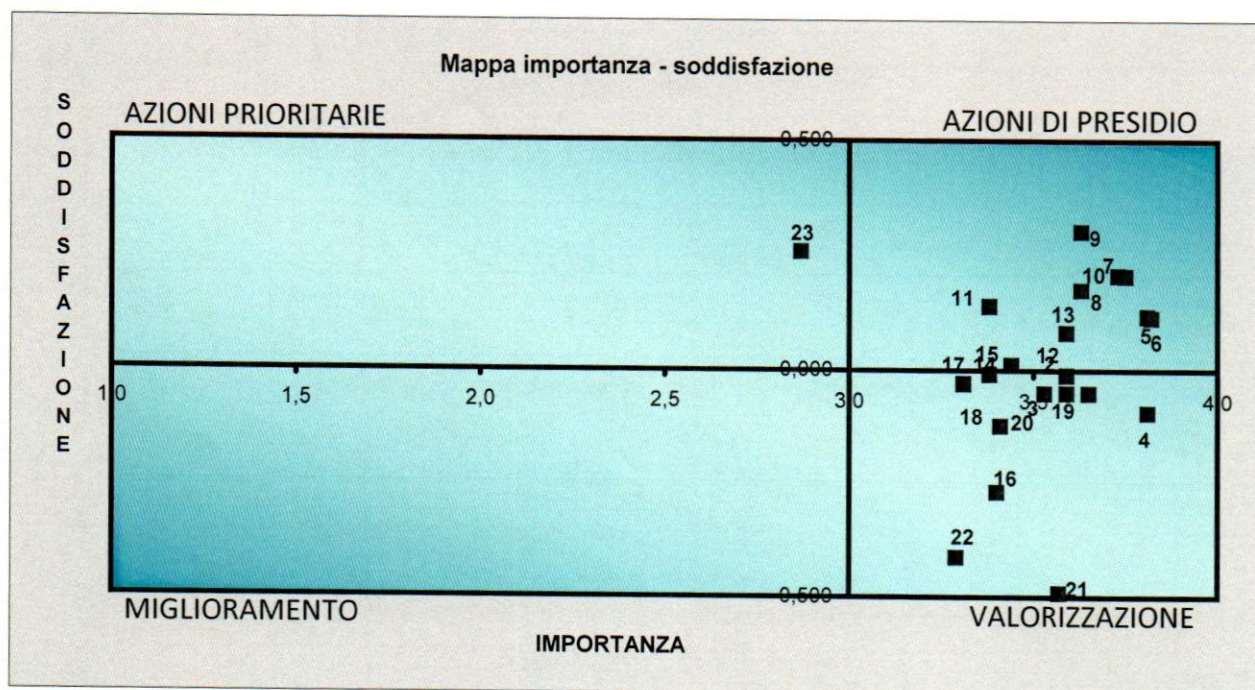
Quali disagi ha eventualmente vissuto durante il ricovero?

	frequenze
Difficoltà a parlare in privato con il personale perché non esiste uno spazio adeguato	1
Mancanza di materiale sanitario	1
Ottimo tutto, peccato per gli spazi comuni perché non danno modo di poter parlare con medici e infermieri in luoghi che rispettino la privacy	1

Che voto darebbe complessivamente a questo reparto?

	frequenze	percentuali
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	2	12%
4	3	18%
5 (max)	12	70%
non risposto	0	0%
totale	17	100%





Legenda:

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1 informazioni al momento del ricovero | 13 utilità supporto psicologico |
| 2 risposta alle necessità del primo colloquio | 14 utilità musicoterapia |
| 3 opuscolo informativo esauriente | 15 utilità osteopatia |
| 4 competenza infermieri | 16 utilità volontariato |
| 5 disponibilità infermieri | 17 rispetto privacy |
| 6 spiegazioni sull'assistenza degli infermieri | 18 pulizia camera |
| 7 competenza medici | 19 pulizia reparto |
| 8 disponibilità medici | 20 pulizia servizi igienici |
| 9 spiegazioni sulla diagnosi dei medici | 21 materiali intrattenimento |
| 10 spiegazioni sulla cura dei medici | 22 spazio/arredi |
| 11 tempo dedicato dai medici | 23 ristorazione |
| 12 tempo dedicato dagli infermieri | |

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. Qui rientrano la disponibilità degli infermieri, le spiegazioni sull'assistenza degli infermieri, la competenza dei medici, la disponibilità dei medici, le spiegazioni sulla diagnosi dei medici, le spiegazioni sulla cura dei medici, il tempo dedicato dai medici, il tempo dedicato dagli infermieri, l'utilità del supporto psicologico, l'utilità della musicoterapia.

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. È il caso delle informazioni al momento del ricovero, della risposta alle necessità del primo colloquio, dell'opuscolo informativo esauriente, della competenza degli infermieri, dell'utilità dell'osteopatia, dell'utilità del volontariato, del rispetto della privacy, della pulizia della camera, della pulizia del reparto, della pulizia dei servizi igienici, dei materiali di intrattenimento, dello spazio/arredi.

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 si trovano 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. Troviamo in questa zona la ristorazione.

SUGGERIMENTI

Elogi		frequenze
Ci siamo trovati molto bene		1
Il personale è cordiale e preparato. Restate così, siete fantastici		1
	Totale elogi	2
Aspetti alberghieri e comfort		frequenze
Struttura più grande		1
WF libero, un Hospice più grande con più stanze		1
	Totale Alberghieri e Comfort	2
Aspetti organizzativi		frequenze
Poter avere spazi comuni più adeguati e un'ambulatorio studio medico per confronti e comunicazioni		1
	totale aspetti organizzativi	1
	Totale complessivo	5

