



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Malattie infettive e tropicali
Reparto

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	25
Numero questionari raccolti	24
	96%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di Malattie Infettive e Tropicali 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 25 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n 24 (96%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 83/100.

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:
 - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 100%
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 96%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 96%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 92%
 - il rispetto della privacy, per il 100%
 - il comfort delle stanze, per il 96%

- gli aspetti da tenere in evidenza sono:
 - le informazioni date dal personale medico, per il 17% 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.

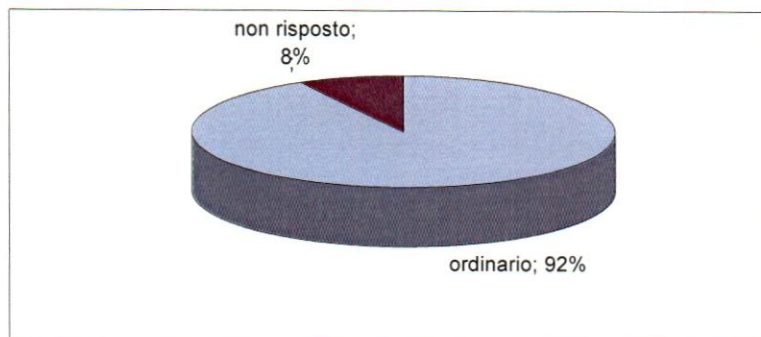
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

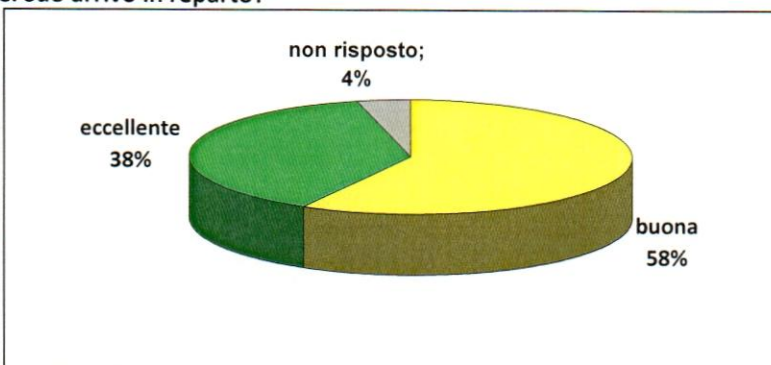
1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	22	92%
day hospital	0	0%
non risposto	2	8%
Totale	24	100%



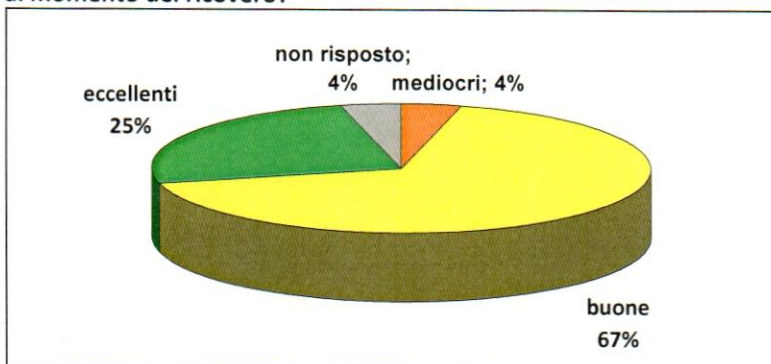
2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	14	58%
eccellente	9	38%
non risposto	1	4%
Totale	24	100%



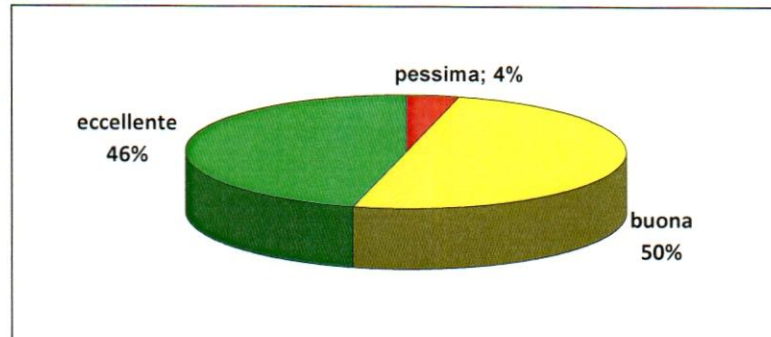
3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	4%
buone	16	67%
eccellenti	6	25%
non risposto	1	4%
Totale	24	100%



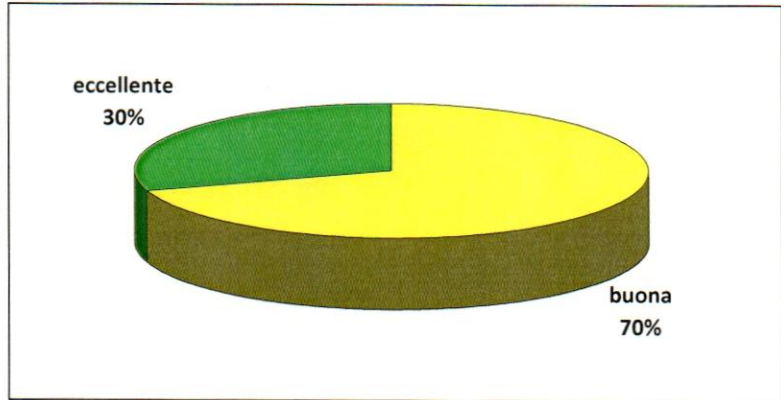
4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	4%
mediocre	0	0%
buona	12	50%
eccellente	11	46%
non risposto	0	0%
Totale	24	100%



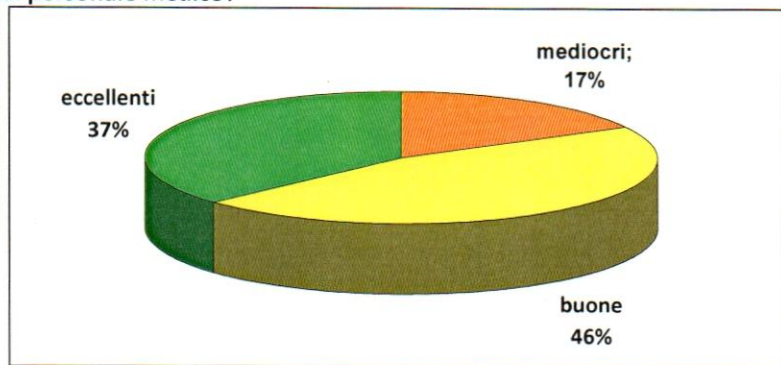
5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	17	70%
eccellente	7	30%
non risposto	0	0%
Totale	24	100%



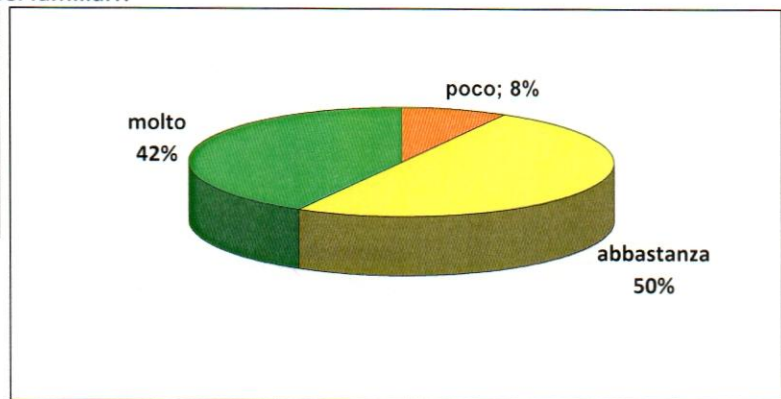
6. Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	4	17%
buone	11	46%
eccellenti	9	37%
non risposto	0	0%
Totale	24	100%



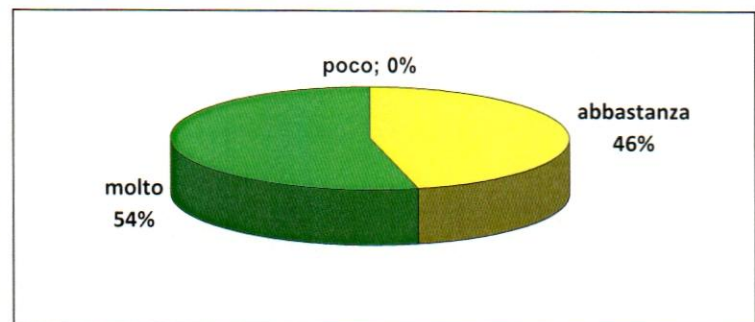
7. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	8%
abbastanza	12	50%
molto	10	42%
non risposto	0	0%
Totale	24	100%



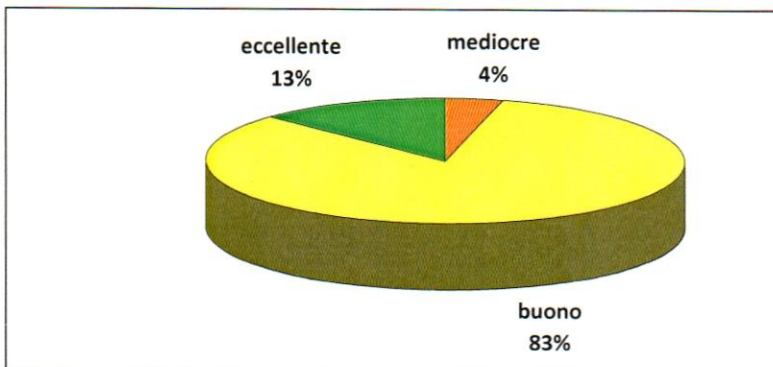
8. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	11	46%
molto	13	54%
non risposto	0	0%
Totale	24	100%



9. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	4%
buono	20	83%
eccellente	3	13%
non risposto	0	0%
Totale	24	100%



10. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	16	67%
eccellente	8	33%
non risposto	0	0%
Totale	24	100%

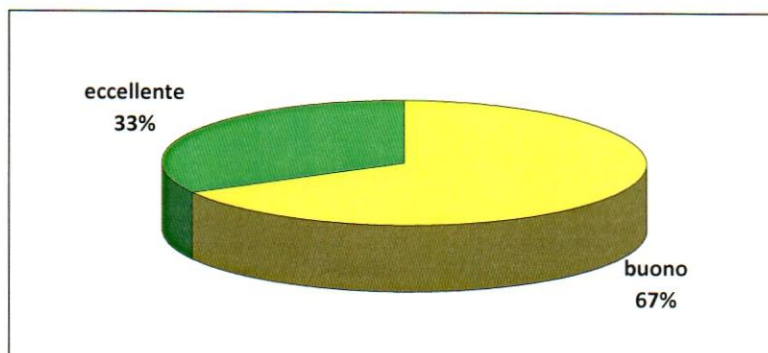
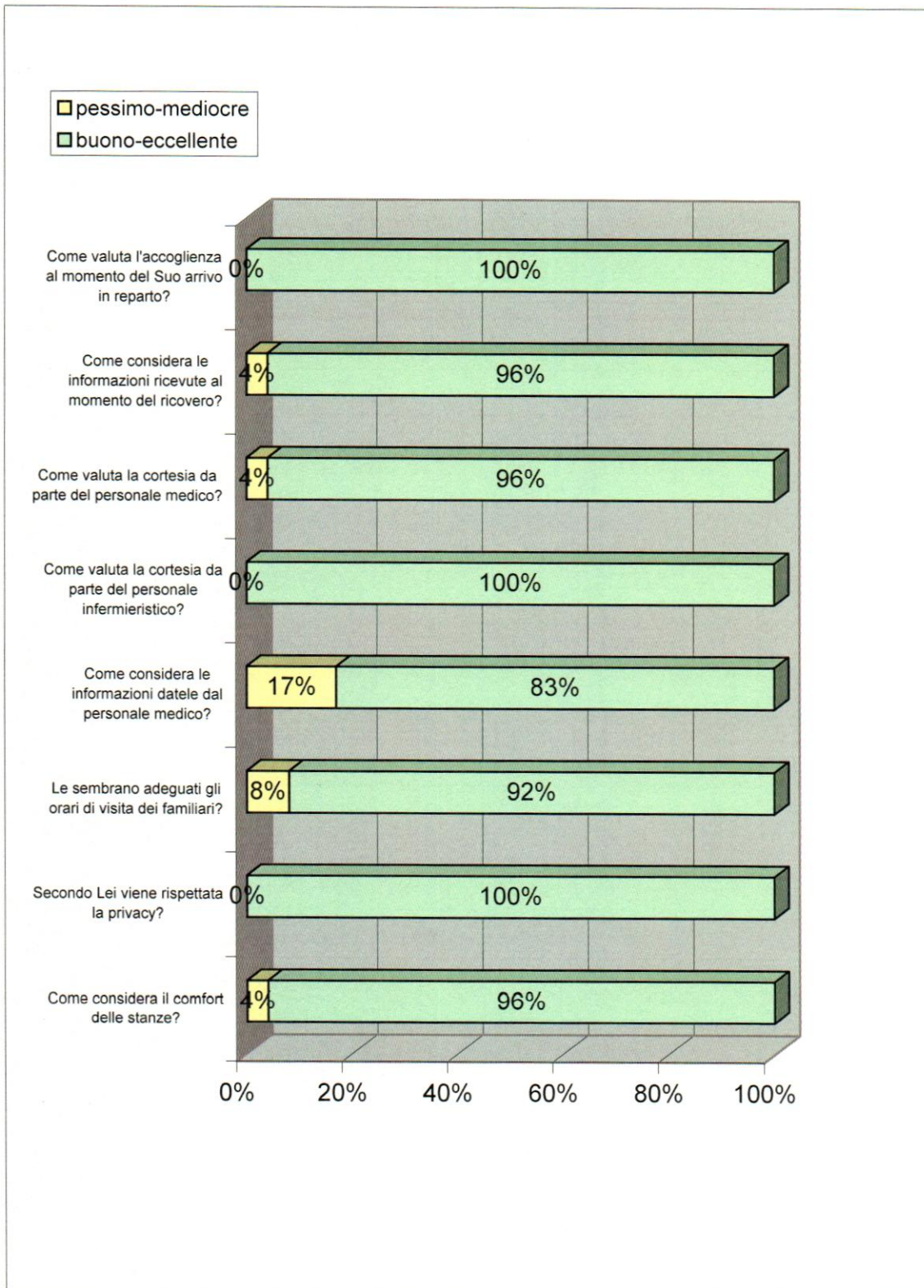
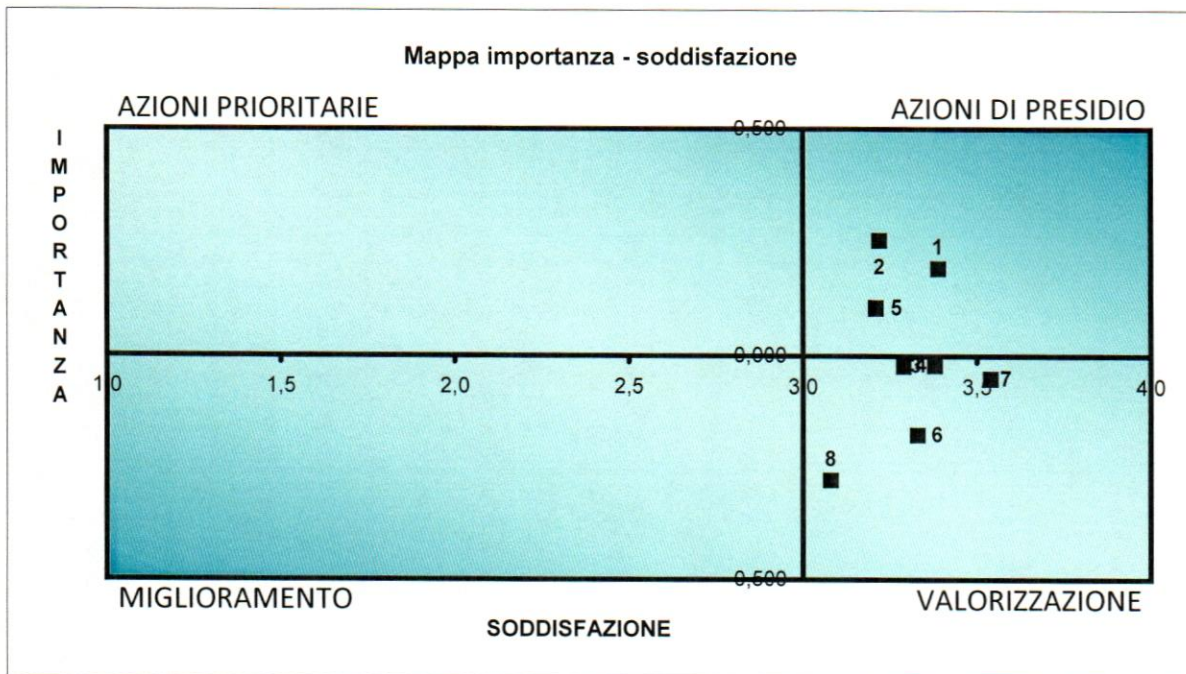


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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 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 da parte del personale medico, la cortesia da parte del personale infermieristico, l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, il rispetto della privacy, il comfort delle stanze.

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 troviamo in quest'area variabili.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Mi sono trovata bene	1
Soddisfatta	1
Il personale ha sempre la parola giusta al momento giusto. Perfetto	1
Il luogo per il tipo di malattia che avevo mi è sembrato ottimale.	1
Io sono stato ricoverato qui – malattie infettive – tante volte . Sempre mi hanno trattato bene. Il reparto funziona bene, quando sei dimesso esci sano.	1
totale elogi	5
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
I materassi dei letti non hanno comfort, soprattutto per i pazienti con patologie scheletriche	1
Pulizia molto superficiale delle stanze e soprattutto dei bagni	1
Qualità dei materassi, per chi come me ha problemi alla schiena ed è qualche chilo in più della media	1
Il cibo lascia molto a desiderare ma la colpa non è certo del reparto. Manca materiale (cuscini in più) il mio è una sottiletta	1
Vista la tematica dell'unità operativa sarebbe preferibile avere sempre stanze singole	1
Materassi pessimi. Mangiare pessimo.	1
totale aspetti alberghieri e comfort	6
ASPETTI RELAZIONALI	Frequenze
Gli operatori socio-sanitari dovrebbero essere più gentili e disponibili. I diversi medici dovrebbero avere le stesse opinioni e quindi confrontarsi prima di parlare al paziente, in modo da non creare confusione e incomprensioni nel paziente	1
totale aspetti relazionali	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Frequenze
L'attesa dei trasporti molto lunga	1
...Comunque la necessità di utilizzare specialisti delle varie discipline mediche ha fatto sì che a volte ci sono stati dei ritardi a causa dell'eccessivo carico di lavoro che essi avevano	1
totale aspetti organizzativi	2
PRIVACY	Frequenze
Dovrebbe essere migliorata la privacy, cioè si dovrebbe chiudere la porta della stanza medici e parlare del paziente anziché parlarne in corridoio dove tutti possono ascoltare	1
totale privacy	1
VARIE	Frequenze
Notavo che l'infermiera che mi seguiva aveva delle unghie nere ed ha svolto il prelievo senza guanti	1
totale varie	1
Totale suggerimenti	16