



**Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova**

**Nefrologia 2  
Reparto**

**REPORT INDAGINE  
QUALITÀ PERCEPITA  
ANNO 2018**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre/dicembre 2018
<b>Numero questionari somministrati</b>	41
<b>Numero questionari raccolti</b>	38
	<b>93%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di Nefrologia 2 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'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 41 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n.38 (93%)\*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 76/100.

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 92%
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 97%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 92%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 95%
  - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 90%
  
- gli aspetti da tenere in evidenza sono:
  - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 13% pessimo-mediocre
  - le informazioni date dal personale medico, per il 13% pessimo-mediocre
  - il rispetto della privacy, per il 24% pessimo-mediocre
  - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 17% pessimo-mediocre
  
- gli aspetti critici sono:
  - il comfort delle stanze, per il 42% 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.

<sup>1</sup> 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).

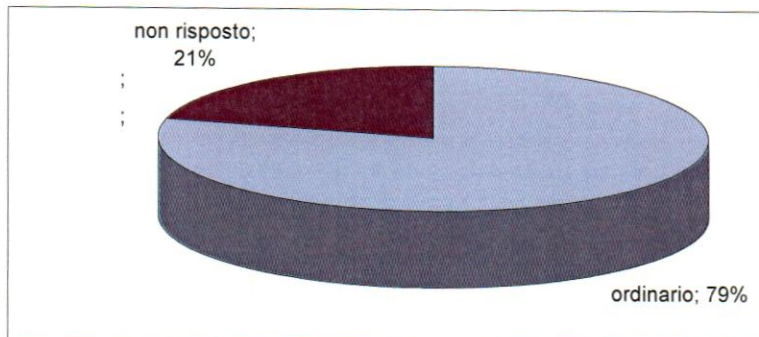
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]



## GRAFICI 2018

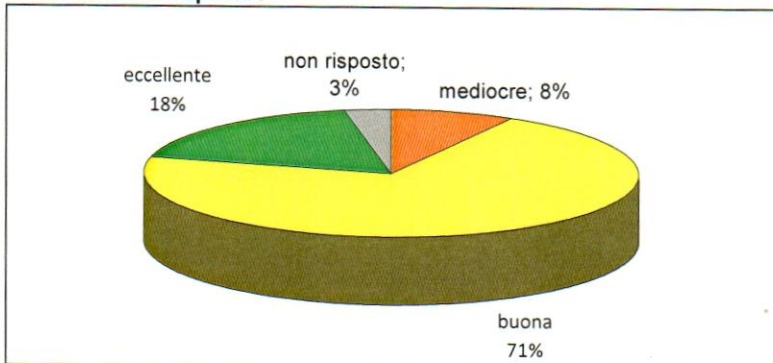
### 1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	30	79%
day hospital	0	0%
non risposto	8	21%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



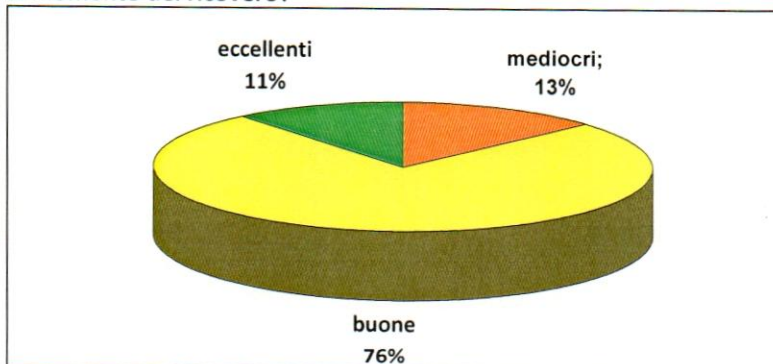
### 2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	8%
buona	27	71%
eccellente	7	18%
non risposto	1	3%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



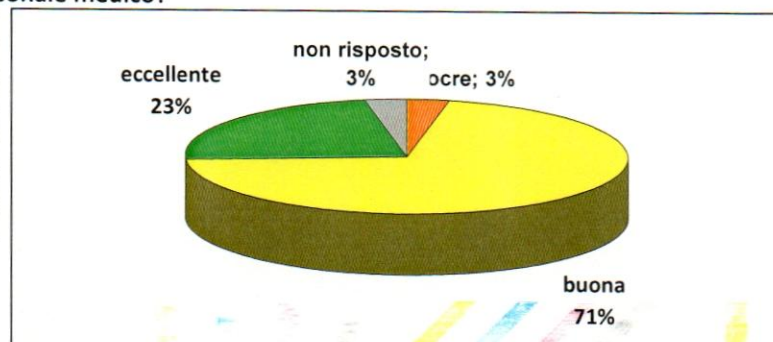
### 3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	5	13%
buone	29	76%
eccellenti	4	11%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



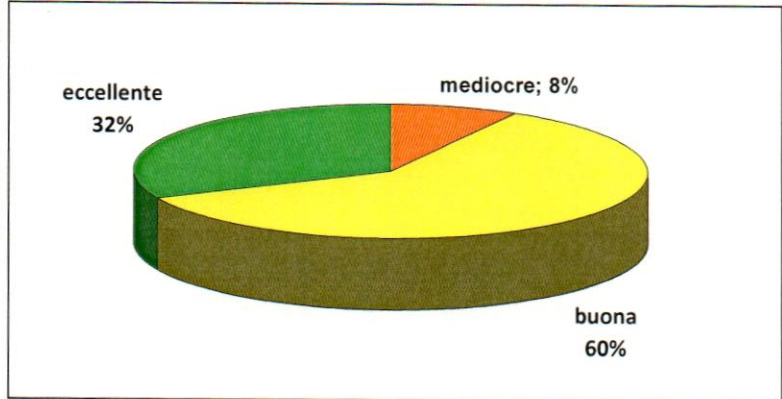
### 4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	3%
buona	27	71%
eccellente	9	23%
non risposto	1	3%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



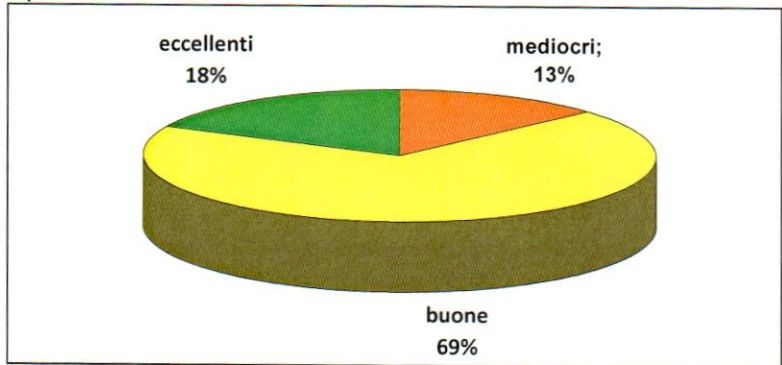
**5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	8%
buona	23	60%
eccellente	12	32%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



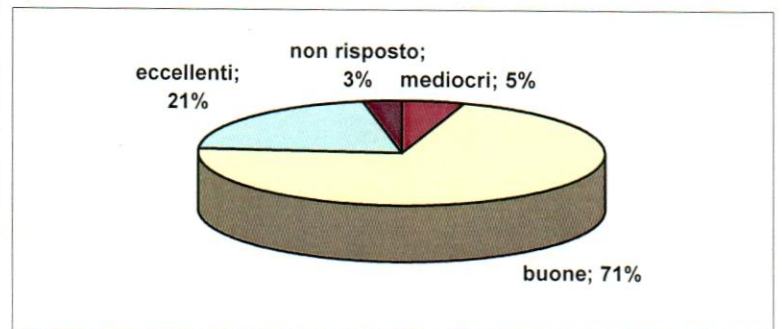
**6. Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	5	13%
buone	26	69%
eccellenti	7	18%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



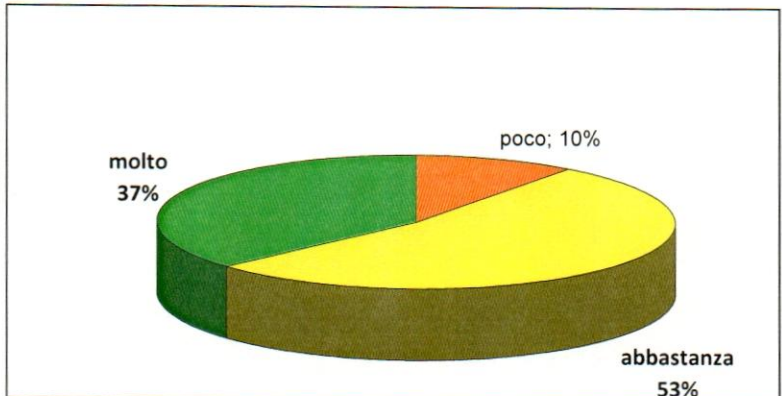
**7. Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	5%
buone	27	71%
eccellenti	8	21%
non risposto	1	3%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



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

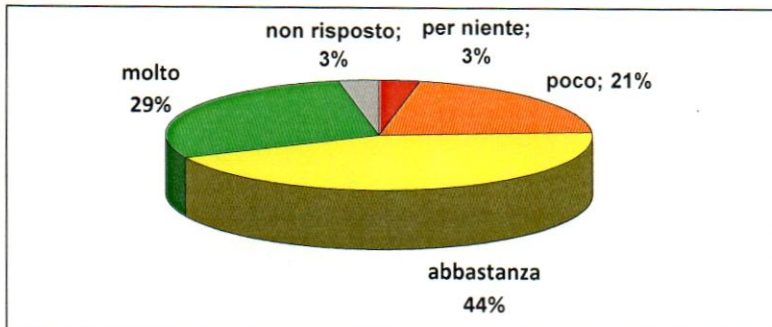
	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	4	10%
abbastanza	20	53%
molto	14	37%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>





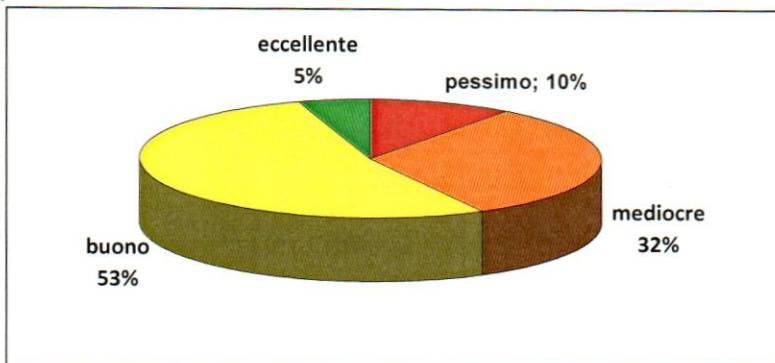
**9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?**

	frequenze	percentuali
per niente	1	3%
poco	8	21%
abbastanza	17	44%
molto	11	29%
non risposto	1	3%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



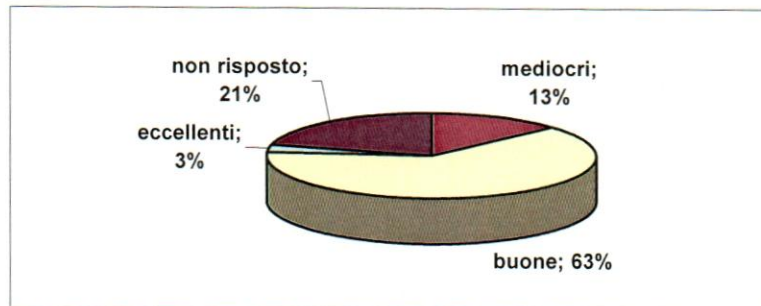
**10. Come considera il comfort delle stanze?**

	frequenze	percentuali
pessimo	4	10%
mediocre	12	32%
buono	20	53%
eccellente	2	5%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



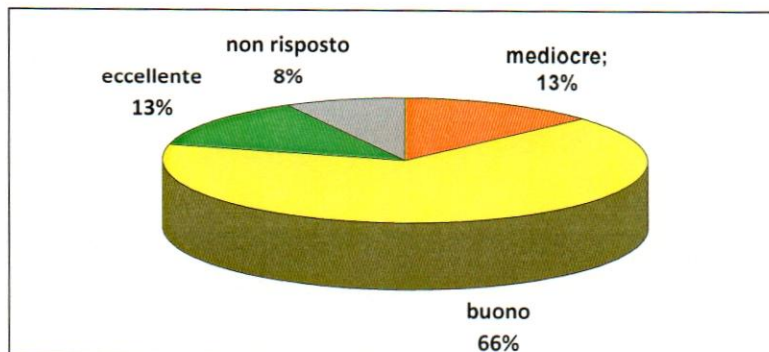
**11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	5	13%
buone	24	63%
eccellenti	1	3%
non risposto	8	21%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



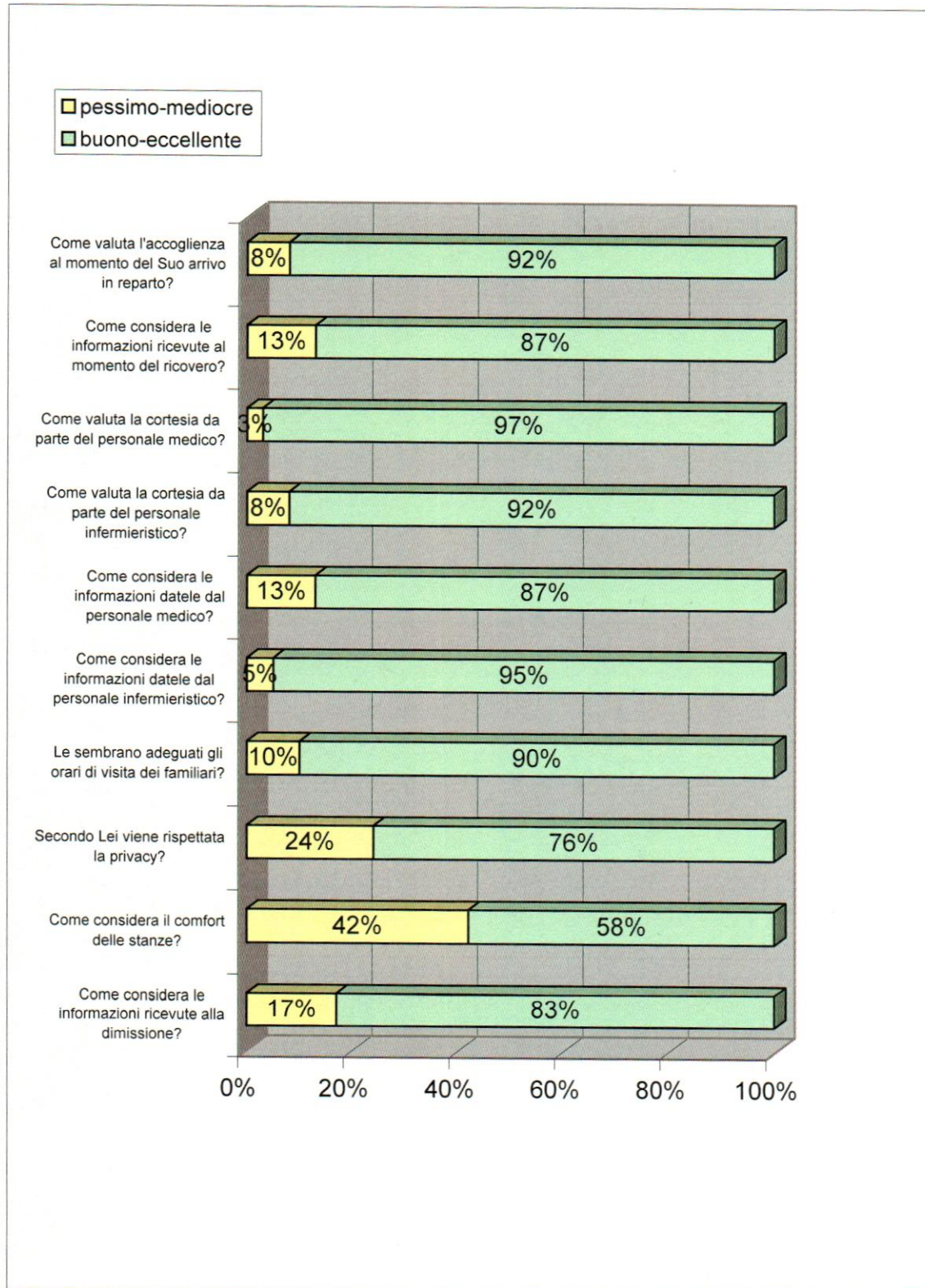
**12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	13%
buono	25	66%
eccellente	5	13%
non risposto	3	8%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

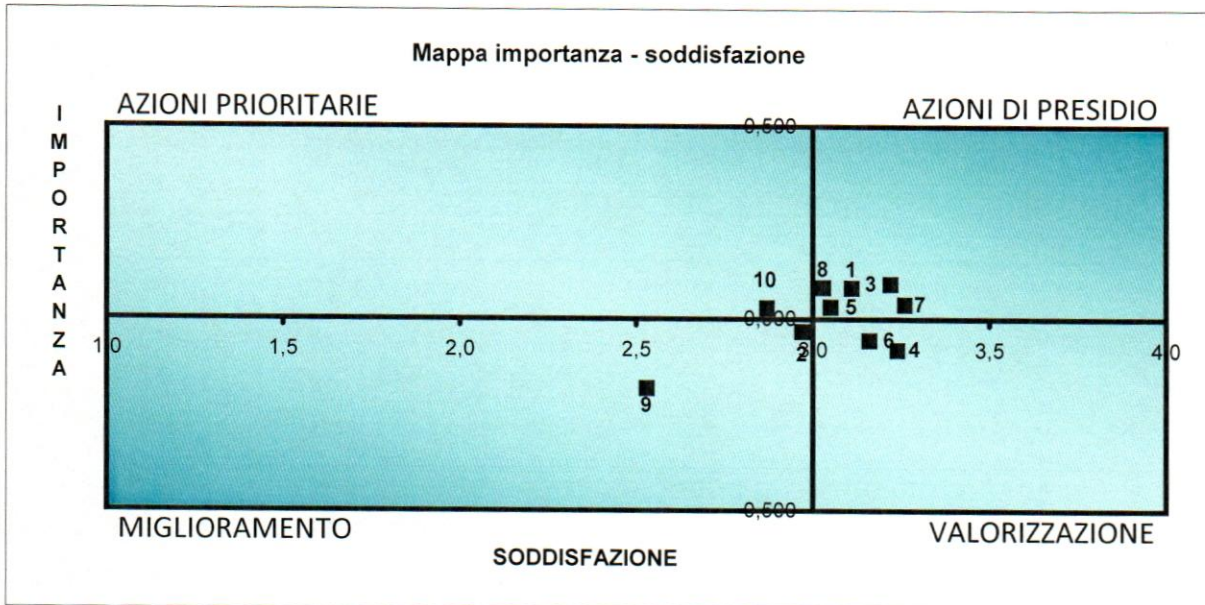


## GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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, della cortesia da parte del personale medico, delle informazioni ricevute dal personale medico, dell'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, del rispetto della privacy.

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 del personale infermieristico, le informazioni del personale infermieristico.

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. Troviamo in questa area le informazioni ricevute al momento del ricovero, il comfort delle stanze

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. È il caso delle informazioni ricevute alla dimissione.



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>	<b>Frequenze</b>
Non posso lamentarmi di nulla. . .Un grazie a tutte le infermiere sempre gentili e disponibili. Grazie a tutti i medici	1
<b>totale elogi</b>	<b>1</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	<b>Frequenze</b>
Secondo me bisogna modernizzare il reparto (fare tutto nuovo)	1
Servizi igienici da ristrutturare, pulizia bagni un po' più frequente	1
Da migliorare i pasti veicolati	1
Un po' più di pulizia. Trovato spesso materiale infermieristico sparso in terra o sul letto e un po' più di umanità e rispetto da parte di alcune persone	1
Macchinetta del caffè	2
Credo che per una maggior sicurezza igienica, le camere, i letti e i comodini dovrebbero essere disinfettati e così pure i bagni, le sedie a rotelle e le comode. Comunque tutti quegli oggetti che sono a contatto con tutti, personale, pazienti e parenti. Ci vuole poco; un po' di candeggina o altri disinfettanti che combattono i batteri, specialmente il clostridium, ormai così diffuso in questo reparto	1
Rivedere i bagni, soprattutto la stanza e le modalità di conservazione giornaliera delle urine, a mio avviso per niente igienico.	1
La logistica delle stanze e dei bagni non merita menzione. In un reparto dove i pazienti presentano spesso patologie infettive è deplorabile che le stanze siano ancora da 4 letti con bagni nel corridoio con entrata promiscua e igiene che lascia a desiderare. Da sperare di non prendersi qualcosa	1
...Suggerisco di cambiare la ristorazione...	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>10</b>
<b>VARIE</b>	<b>Frequenze</b>
Sarebbe meglio che alle dimissioni venissero spiegati più dettagliatamente i compiti che i familiari devono espletare per l'accudimento del malato a domicilio	1
Togliere i crocefissi, siamo uno Stato laico e non esiste più una Chiesa di Stato	1
Poco personale infermieristico	1
<b>totale varie</b>	<b>3</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>14</b>

