



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Neurochirurgia
Reparto

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA A N N O 2 0 1 8

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	67
Numero questionari raccolti	58
	87%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di Neurochirurgia 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 67 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 58 (87%)*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 74/100.

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:
 - la cortesia del personale medico, per il 93%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 93%

- gli aspetti critici riguardano:
 - il comfort delle stanze, con il 76% pessimo-mediocre

- gli aspetti da tenere in evidenza sono:
 - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 12% pessimo-mediocre
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 17% pessimo-mediocre
 - le informazioni date dal personale medico, per il 12% pessimo-mediocre
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 19% pessimo-mediocre
 - il rispetto della privacy, per il 22% 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.

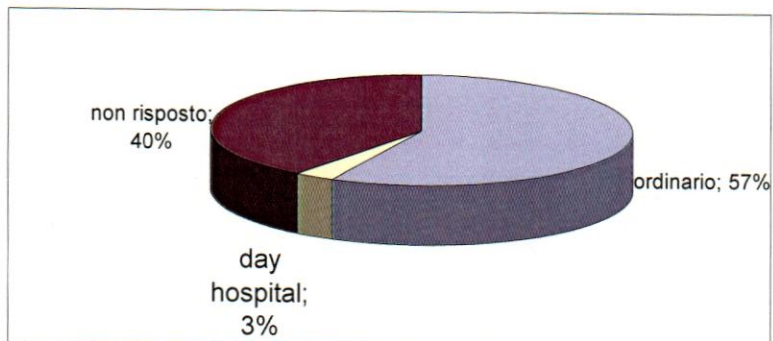
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

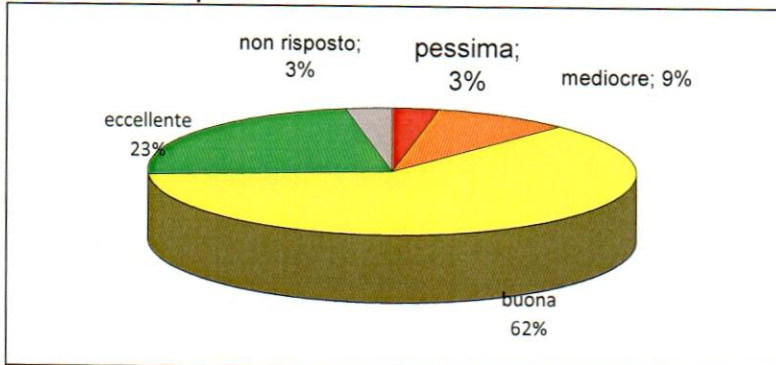
1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	33	57%
day hospital	2	3%
non risposto	23	40%
Totale	58	100%



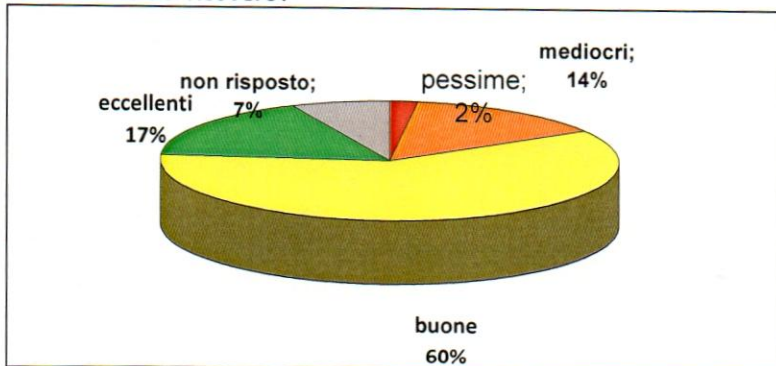
2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	2	3%
mediocre	5	9%
buona	36	62%
eccellente	13	23%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%



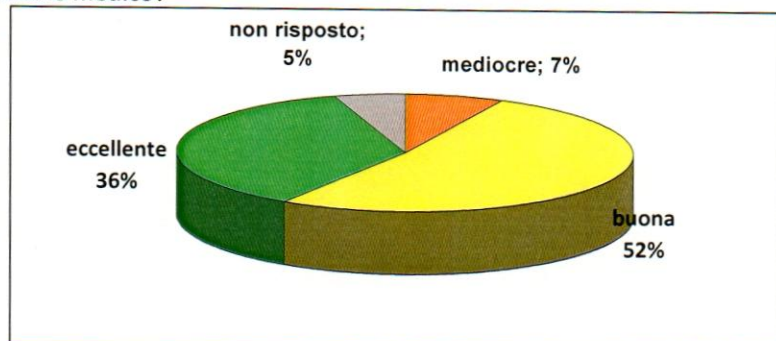
3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	8	14%
buone	35	60%
eccellenti	10	17%
non risposto	4	7%
Totale	58	100%



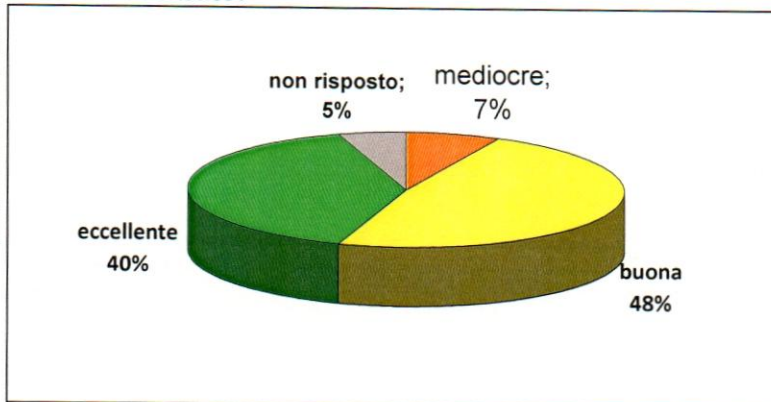
4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	7%
buona	30	52%
eccellente	21	36%
non risposto	3	5%
Totale	58	100%



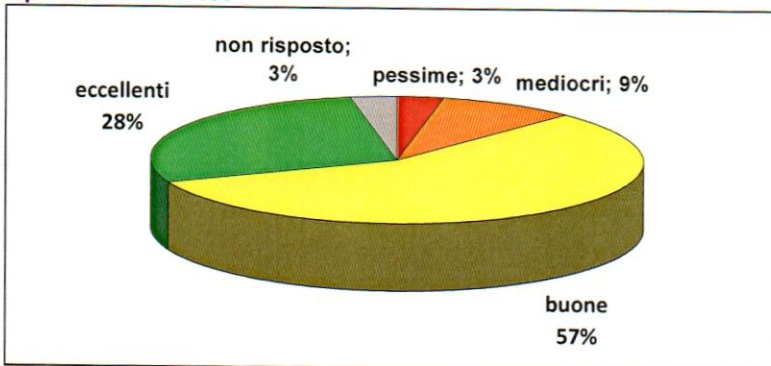
5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	7%
buona	28	48%
eccellente	23	40%
non risposto	3	5%
Totale	58	100%



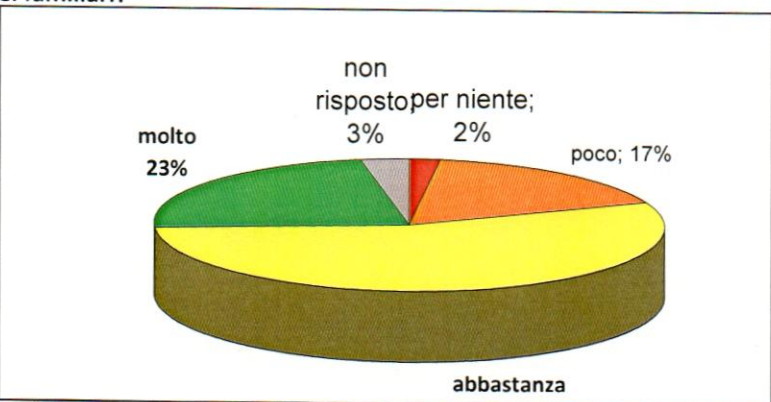
6. Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	2	3%
mediocri	5	9%
buone	33	57%
eccellenti	16	28%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%



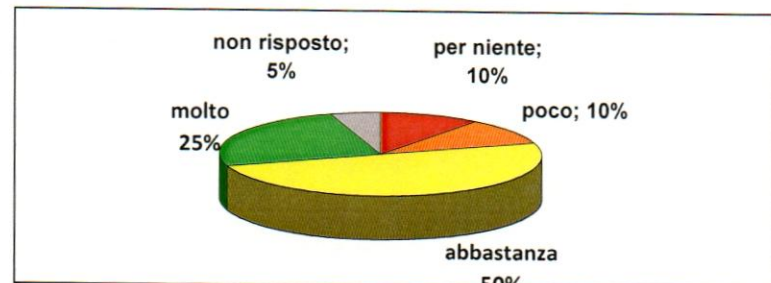
7. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	10	17%
abbastanza	32	55%
molto	13	23%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%



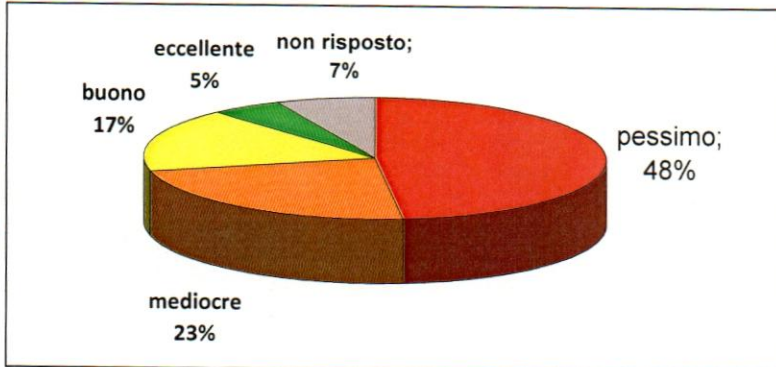
8. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	6	10%
poco	6	10%
abbastanza	29	50%
molto	14	25%
non risposto	3	5%
Totale	58	100%



9. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	28	48%
mediocre	13	23%
buono	10	17%
eccellente	3	5%
non risposto	4	7%
Totale	58	100%



10. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	3%
mediocre	9	16%
buono	35	61%
eccellente	10	17%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%

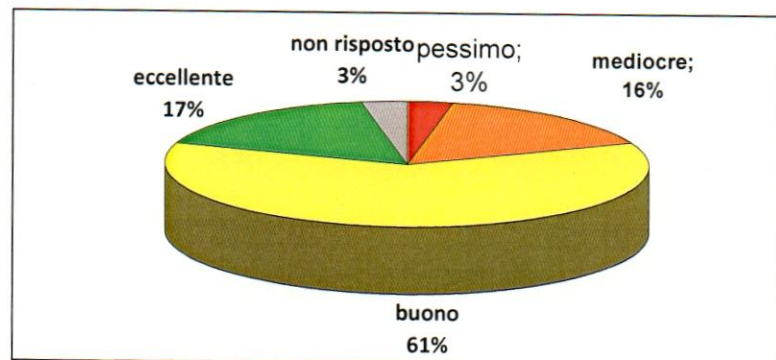
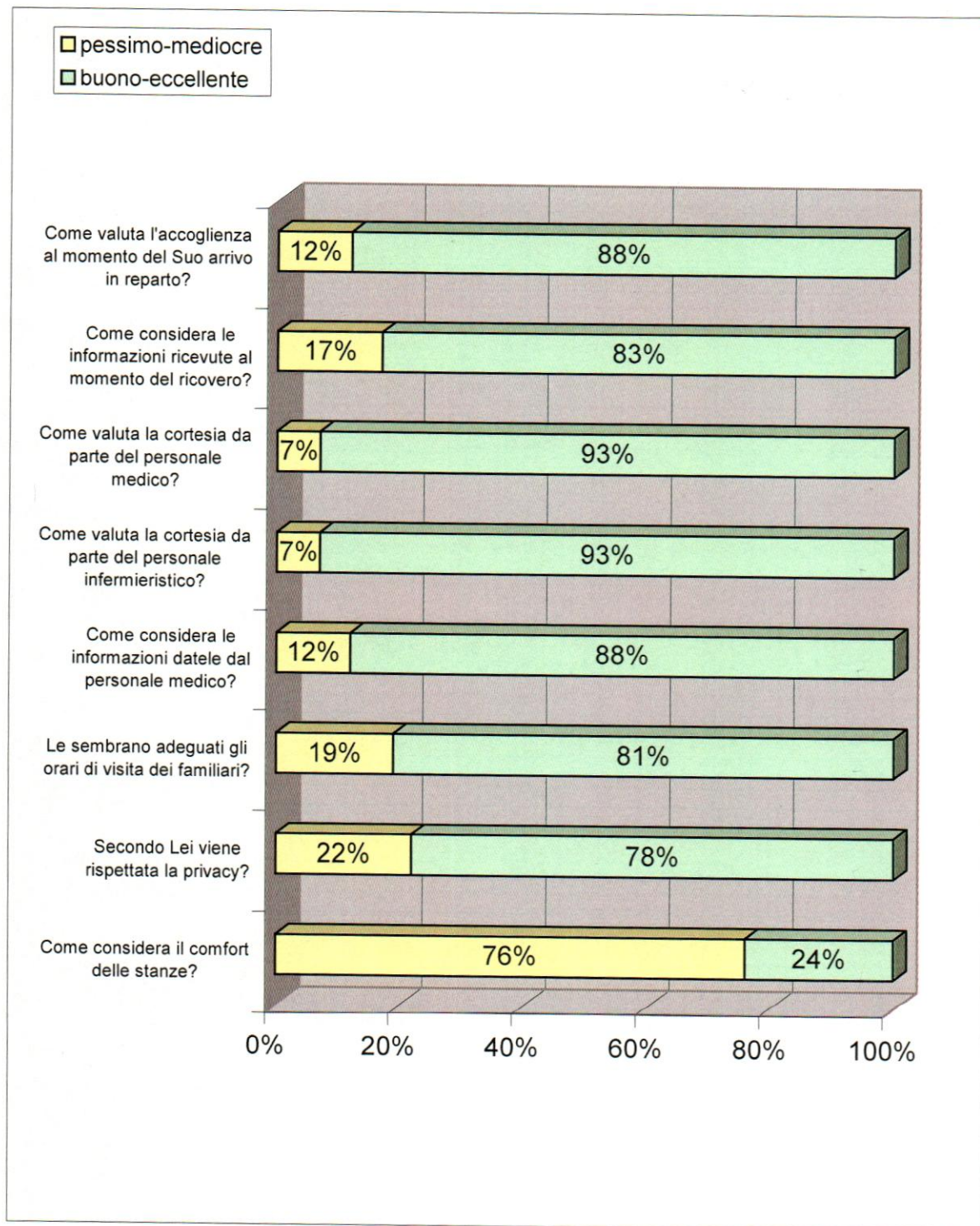
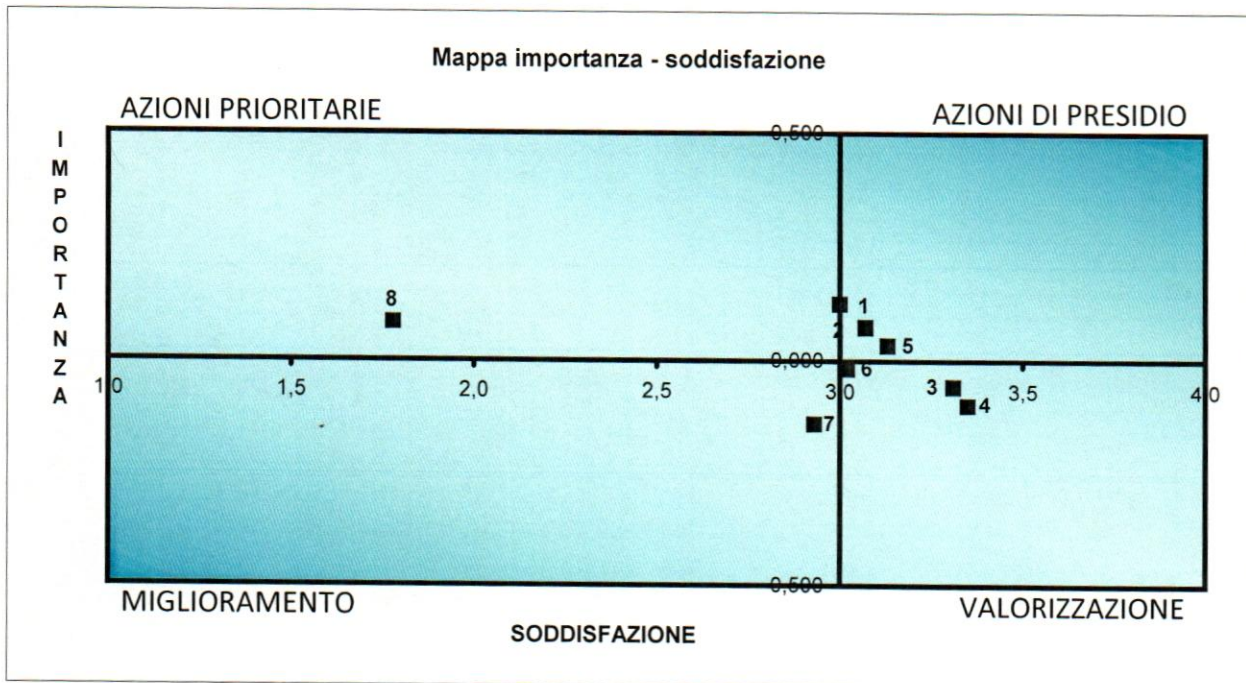


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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 del 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, l'adeguatezza degli 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. Troviamo in questa area il rispetto della privacy.

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. E' il caso delle informazioni ricevute al momento del ricovero, del comfort delle stanze.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Tutto perfetto, personale professionale	1
Grazie di tutto.	1
Eccellente	1
Personale molto gentile e presente. Medici eccellenti. Speriamo presto in una struttura nuova	1
Complimenti per la professionalità	1
Personale gentile. Alcuni in modo eccezionale con amore e passione per la loro professione	1
Per tutti gli altri grazie dell'amore e della professionalità	1
Personale molto gentile e presenta medie eccellenti. Speriamo presto in una struttura nuova	1
Sul personale li ho trovati bravi, professionali e con un sorriso sempre disponibile. Complimenti	1
Comunque bravi, pazienti, disponibili, riservati. Continuate così. Grazie di tutto.	1
Un grazie a tutti	1
Complimenti per la serietà, la bontà e la dolcezza dei medici, degli infermieri e di tutto il personale in neurochirurgia. Grazie di cuore a tutti voi, ce ne fosse di gente così. Un grazie strepitoso al Dott. Della Puppa ed al Dott. Volpin, grazie di cuore, spero che tanta gente abbia la fortuna di conoscervi	1
totale elogi	12
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Più pulizia	1
Struttura da ammodernare per privacy e comfort dei pazienti anche in funzione del reparto. L'ambiente dovrebbe essere più silenzioso, cosa resa impossibile da porte che sbattono carrelli che cigolano, ecc.	1
Struttura vecchia inadeguata (bagni in comune).	1
Per chi fa assistenza la notte manca una poltroncina. Ci vorrebbero dei consigli sull'alimentazione	1
Ambiente da rinnovare.	1
Reparto vecchio e scomodo, cibo che lascia a desiderare. ,	1
Mettete le doccette in bagno. Personalmente avrei desiderato dare un bidè.	1
Bagni fatiscenti	1
Freddo	1
C'è bisogno di una stanza per i visitatori perché nella camera non ci sta	1
totale aspetti alberghieri e comfort	10
PERSONALE	Frequenze
Personale scarso	1

Poca presa in carico dal punto di vista assistenziale (entrano solo con il carrello per la terapia). Il personale oss non supporta in modo adeguato/stimola/aiuta i degenti. Vengono date risposte poco cortesi ed inadeguate.	1
In determinati orari manca personale.	1
Per il resto invito solo ad un po' di gentilezza in più da parte di alcuni	1
La cortesia di alcuni infermieri non è stata del tutto cortese anzi....Poi per il resto bene forse qualche infermiere in più per migliorare il lavoro e la qualità	1
Da come ho visto di notte lavorare il personale sono rimasta sbigottita e mi faceva pena. Secondo in me sono in pochi per far fronte alla gravità delle situazioni che si presentano.	1
totale personale	6
Totale suggerimenti	
	28

