



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

ORL  
Reparto

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

*Somministrazione questionari:*

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	167
Numero questionari raccolti	99
	59%

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di Otorinolaringoiatria 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 167 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 99 (59%)\*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 84/100.

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-eccezionale" risulta essere per:
  - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 96%
  - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 96%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 99%
  - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 98%
  - il rispetto della privacy, per il 98%
  - il comfort delle stanze, per il 93%
  - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 99%
  
- gli aspetti da tenere in evidenza sono:
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 12% pessimo-mediocre
  - le informazioni date dal personale medico, per il 13% 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.

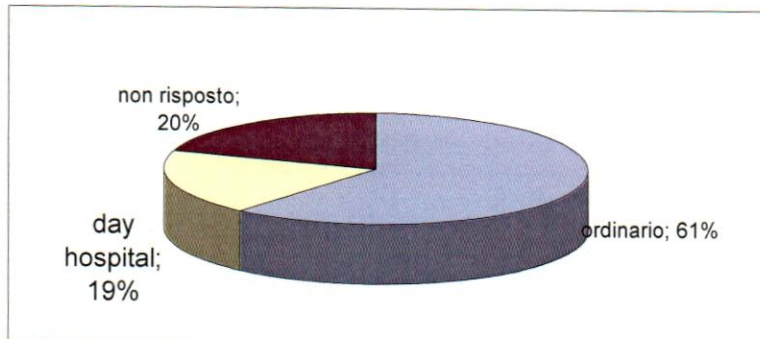
<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità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

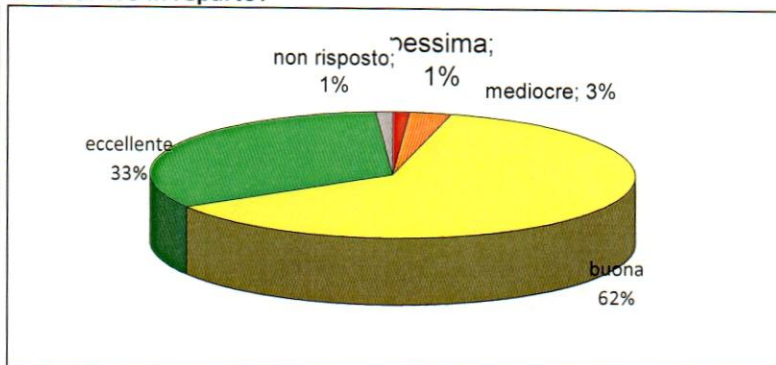
### 1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	60	61%
day hospital	19	19%
non risposto	20	20%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



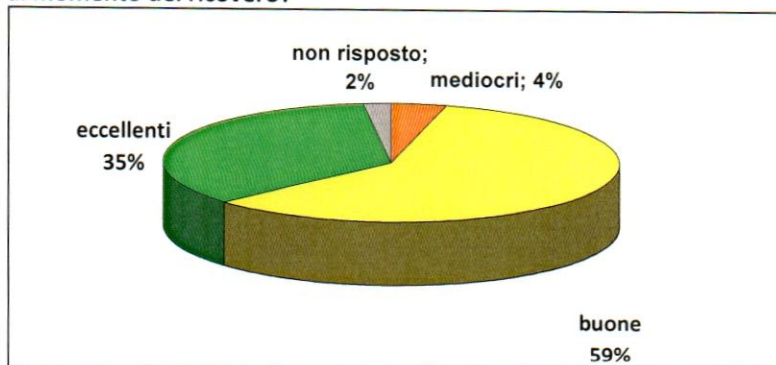
### 2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	3	3%
buona	61	62%
eccellente	33	33%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



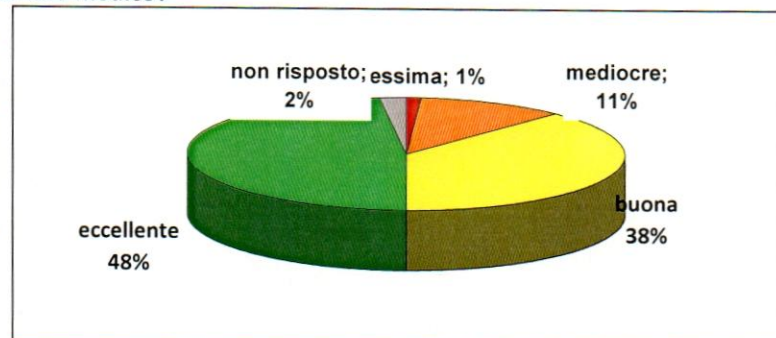
### 3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	4	4%
buone	58	59%
eccellenti	35	35%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



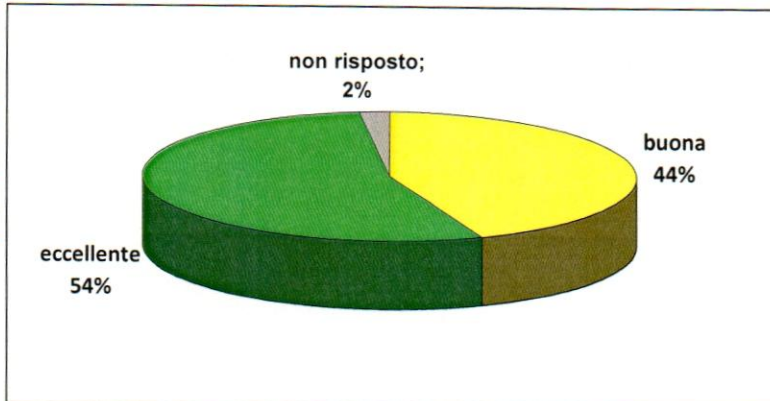
### 4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	11	11%
buona	38	38%
eccellente	47	48%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



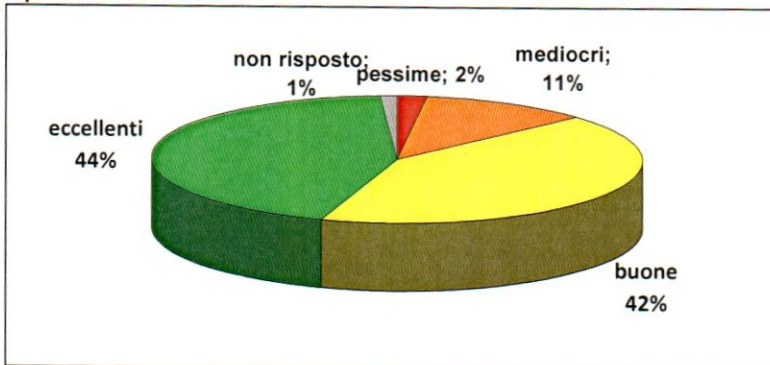
**5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	44	44%
eccellente	53	54%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



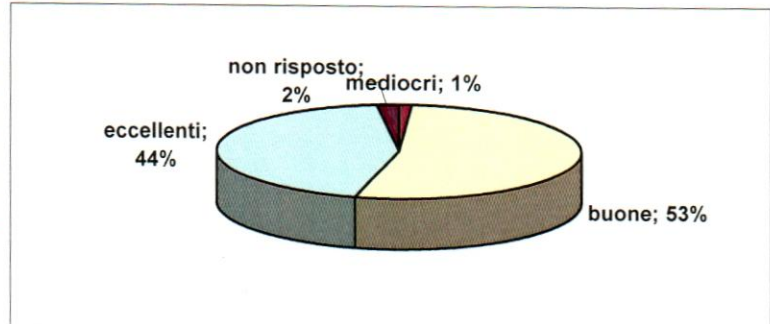
**6. Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	2	2%
mediocri	11	11%
buone	42	42%
eccellenti	43	44%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



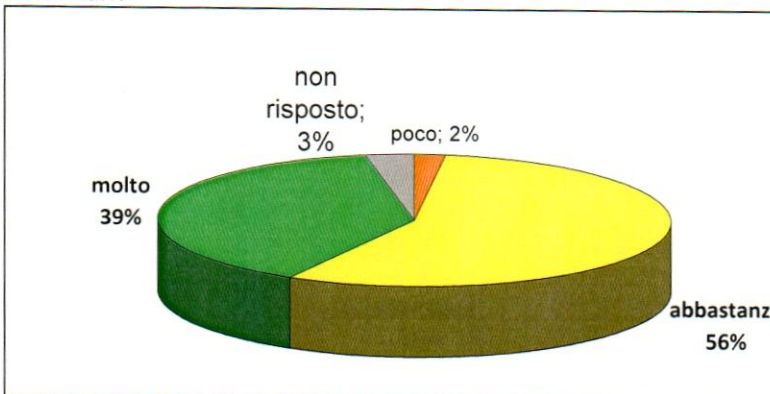
**7. Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	52	53%
eccellenti	44	44%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



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

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	2%
abbastanza	55	56%
molto	39	39%
non risposto	3	3%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



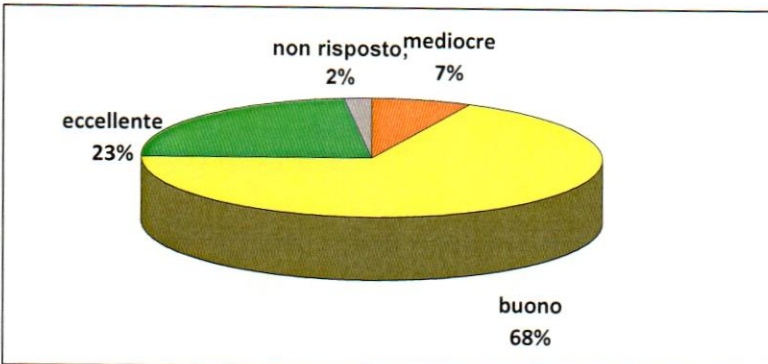
**9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?**

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	1	1%
abbastanza	54	55%
molto	40	40%
non risposto	3	3%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



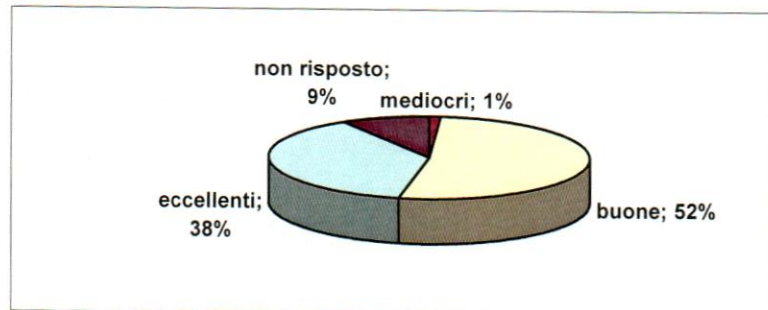
**10. Come considera il comfort delle stanze?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	7	7%
buono	67	68%
eccellente	23	23%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



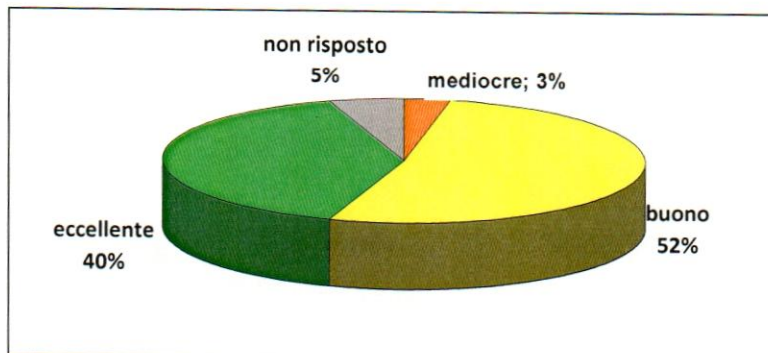
**11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	51	52%
eccellenti	38	38%
non risposto	9	9%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



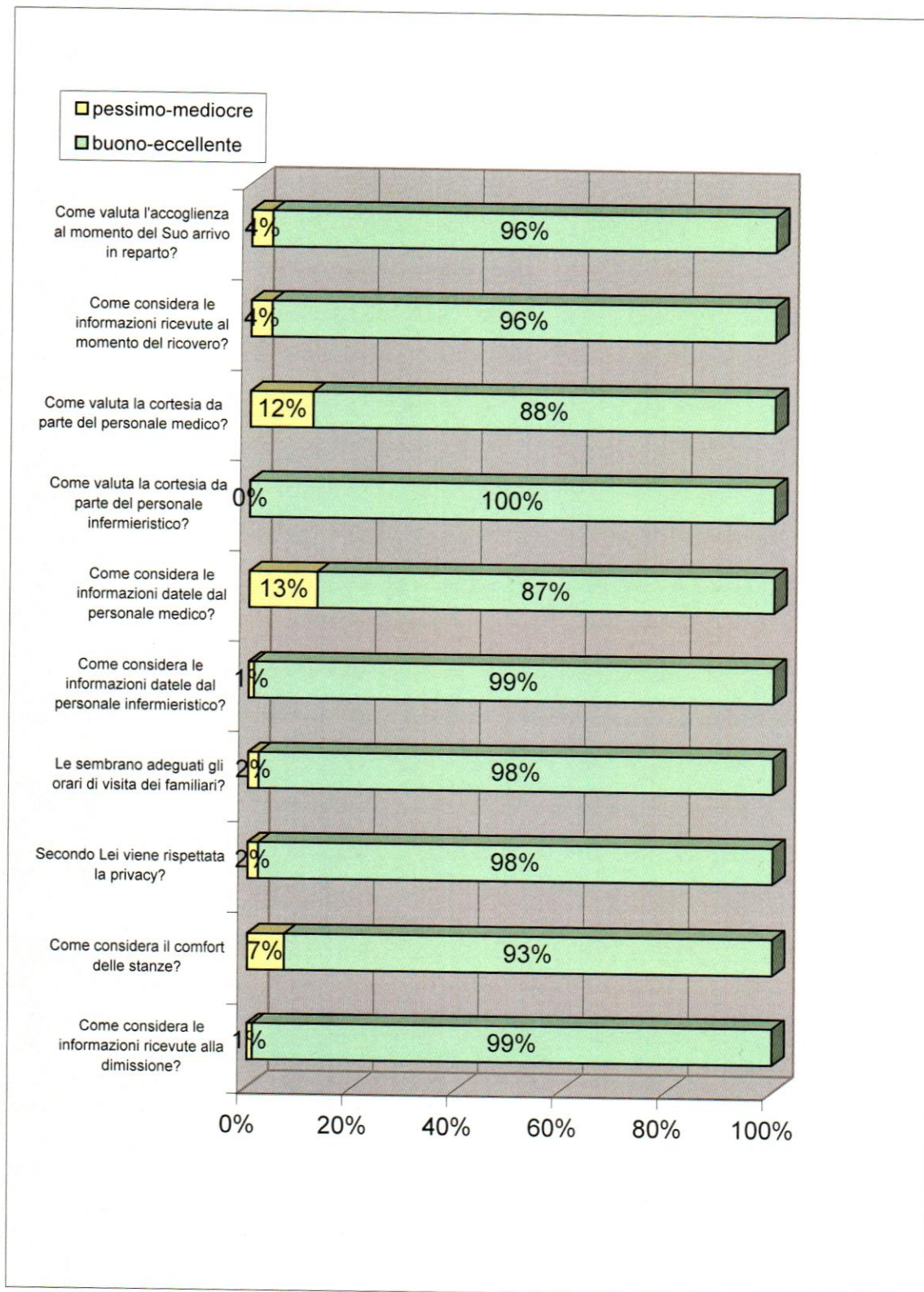
**12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?**

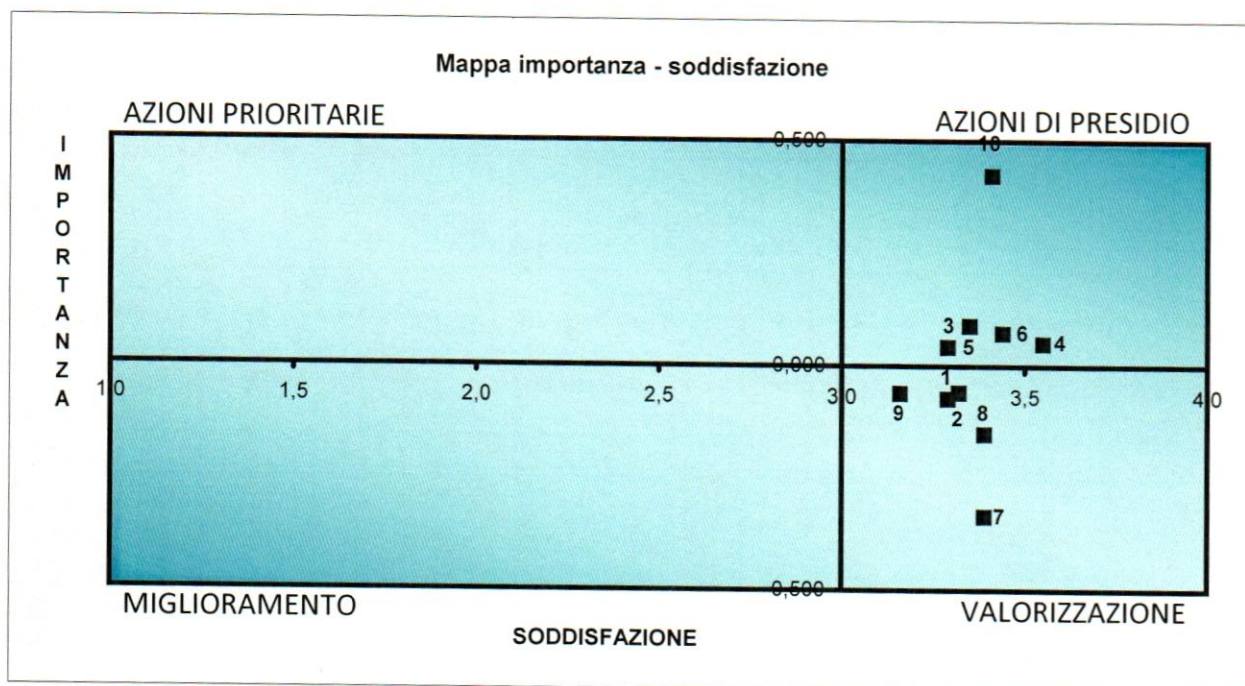
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	3%
buono	51	52%
eccellente	40	40%
non risposto	5	5%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



## 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 della cortesia del personale medico, della cortesia del personale infermieristico, delle informazioni ricevute dal personale medico, delle informazioni del personale infermieristico, delle informazioni ricevute alla dimissione.

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 l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, le informazioni ricevute al momento del ricovero, 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 si trovano variabili in quest'area.

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>	<b>Frequenze</b>
Infine ho trovato tutti molto disponibili a fornire informazioni in caso di domande. Desidero rivolgere un ringraziamento speciale alla Dottoressa Ottaviano e alla sua professionalità, e uno pure alla Luisa della piastra operatoria per la sua solarità	1
Se possibile continuate così, non riducetevi come ad Aviano, che erano eccellenti e sono diventati una rovina.	1
Un grazie sincero a tutto il personale e un grazie speciale all'infermiera Elisa che con pazienza mi ha rassicurato e aiutato	1
Grazie a tutti per l'aiuto e il sostegno ricevuto	1
Lo consiglieri a chiunque. Grazie	1
Grazie di esserci	1
Una grande professionalità, sensibilità e simpatia. Congratulazione e un grazie di cuore a tutto il personale medico e paramedico	1
Buon ospedale, ottimi medici ed infermieri. Complimenti per la buona gestione ed organizzazione.	1
Complimenti a tutto il personale	1
Reparto fantastico . Ottima professionalità	1
Mi sono trovata molto bene. Personale molto educato gentile ed efficiente da quello medico a quello delle pulizie	1
Ringraziamo di cuore	1
Il reparto è caratterizzato da umanità e professionalità	1
<b>totale elogi</b>	<b>13</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	<b>Frequenze</b>
La radio che viene tenuta accesa ogni tanto in corridoio è fastidiosa. Certe infermiere inoltre entrano in stanza schiamazzando senza curarsi del fatto che qualche paziente possa stare riposando.	1
Un piccolo tavolino in bagno dove poter appoggiare delle cose	1
Metterei dei televisori e/o radio in ogni stanza. Lamentela. Oggi nel mio letto non c'era il cuscino; il cibo dovrebbe essere più abbondante e sostanzioso.	1
In condizione di dolore stanze più isolate garantiscono maggior sollievo al paziente	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>4</b>
<b>TEMPI D'ATTESA</b>	<b>Frequenze</b>
L'attesa prima dell'intervento è stata pesante, anche per le persone che accompagnano e assistono	1
<b>totale tempi d'attesa</b>	<b>1</b>



<b>VARIE</b>	<b>Frequenze</b>
Servirebbe più umanità da personale medico e rispetto per i pazienti che non sono cavie ma esseri umani. Non si può entrare in una stanza in 18 (medico+tirocinanti)	1
Coltivate i tirocinanti che promettono bene	1
Troppi tempi morti (sempre ad attendere una risposta personale medico inesistente)	1
Gli orari di visita sono anche buoni ma la permanenza dei parenti nella stanza è eccessiva, addirittura rimangono a dormire di notte che può disturbare il riposo di altri. Basterebbe stare 1 ora alla visita, non di più. Invece stanno anche tutto il giorno.	1
Munirsi di vaschette sanitarie per i pazienti che vomitano	1
Essere più informati prima dell'intervento	1
<b>totale varie</b>	<b>6</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>24</b>

