



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. PATOLOGIA NEONATALE
Reparto

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

| | |
|---|------------------------|
| Periodo | novembre-dicembre 2018 |
| Numero questionari somministrati | 60 |
| Numero questionari raccolti | 32 |
| | 53% |

GRAFICI 2018

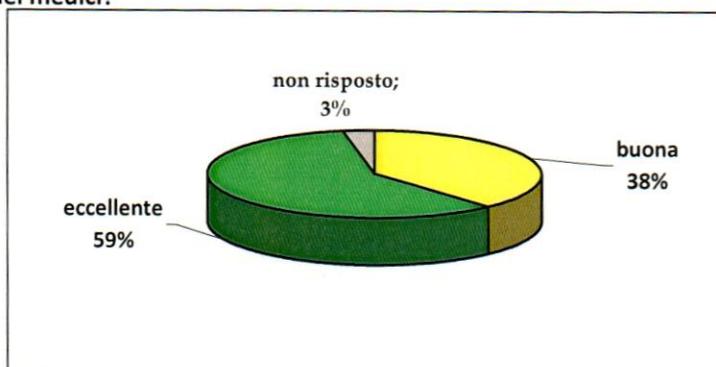
1. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo | 0 | 0% |
| mediocre | 0 | 0% |
| buono | 10 | 31% |
| eccellente | 21 | 66% |
| non risposto | 1 | 3% |
| Totale | 32 | 100% |



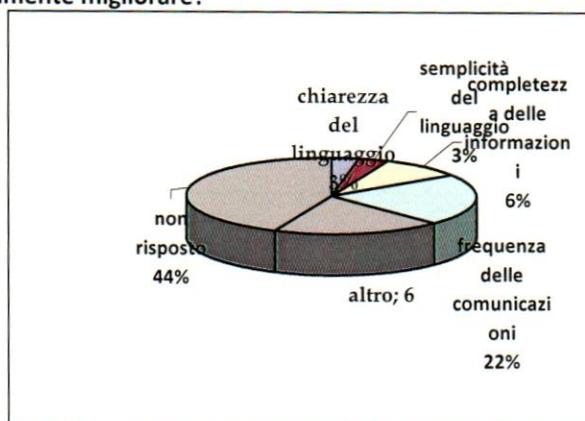
2. Come valuta la comunicazione da parte dei medici?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 0 | 0% |
| buona | 12 | 38% |
| eccellente | 19 | 59% |
| non risposto | 1 | 3% |
| Totale | 32 | 100% |



3. Qual è secondo lei l'aspetto che si dovrebbe eventualmente migliorare?

| | frequenze | percentuali |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| chiarezza del linguaggio | 1 | 3% |
| semplicità del linguaggio | 1 | 3% |
| completezza delle informazioni | 3 | 9% |
| frequenza delle comunicazioni | 7 | 22% |
| altro | 6 | 19% |
| non risposto | 14 | 44% |
| Totale | 32 | 100% |

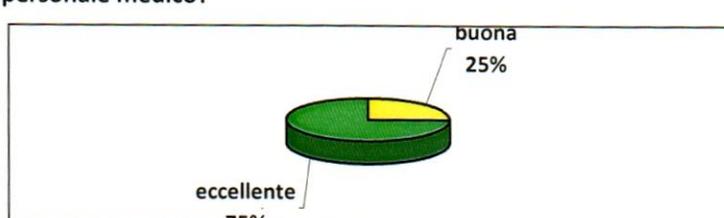


3.1 Altro specificati

| | frequenze |
|---|-----------|
| la collaborazione con orari del vostro reparto e quelli del lactarium | 1 |
| Totale | 1 |

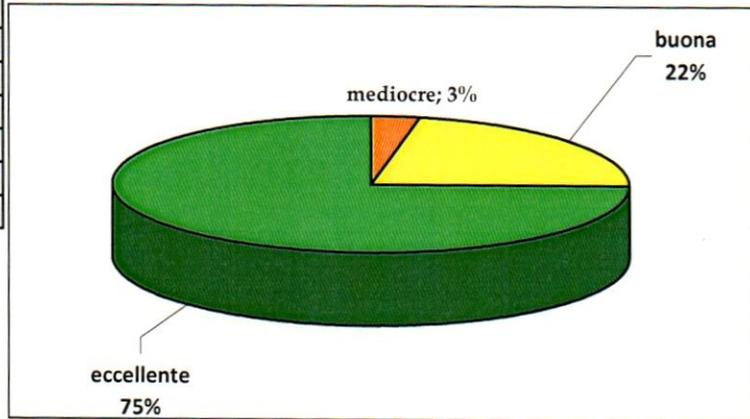
4. Come valuta la disponibilità da parte del personale medico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 0 | 0% |
| buona | 8 | 25% |
| eccellente | 24 | 75% |
| non risposto | 0 | 0% |
| Totale | 32 | 100% |



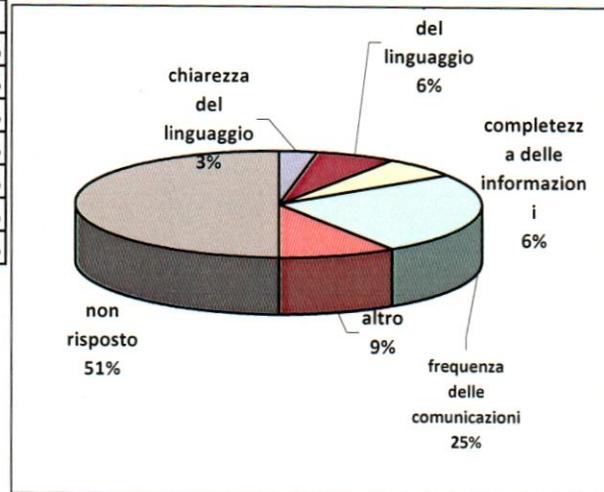
5. Come valuta la comunicazione da parte delle infermiere?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 1 | 3% |
| buona | 7 | 22% |
| eccellente | 24 | 75% |
| non risposto | 0 | 0% |
| Totale | 32 | 100% |



6. Qual è secondo Lei l'aspetto che si dovrebbe eventualmente migliorare?

| | frequenze | percentuali |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| chiarezza del linguaggio | 1 | 3% |
| semplicità del linguaggio | 2 | 6% |
| completezza delle informazioni | 2 | 6% |
| frequenza delle comunicazioni | 8 | 25% |
| altro | 3 | 10% |
| non risposto | 16 | 50% |
| Totale | 32 | 100% |

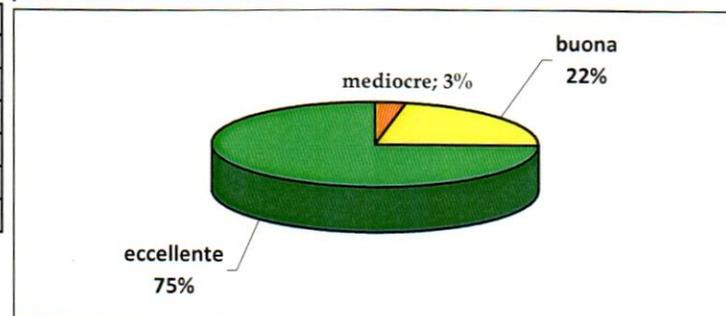


6.1 Altro specificati

| | frequenze |
|---------------|-----------|
| spazio | 1 |
| Totale | 1 |

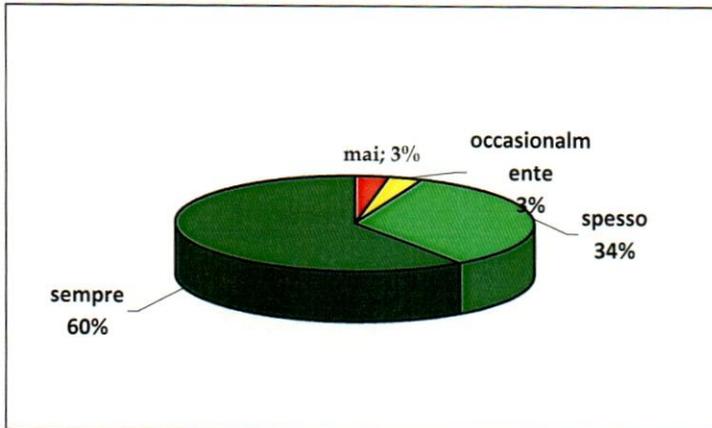
7. Come valuta la disponibilità da parte del personale infermieristico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 1 | 3% |
| buona | 7 | 22% |
| eccellente | 24 | 75% |
| non risposto | 0 | 0% |
| Totale | 32 | 100% |



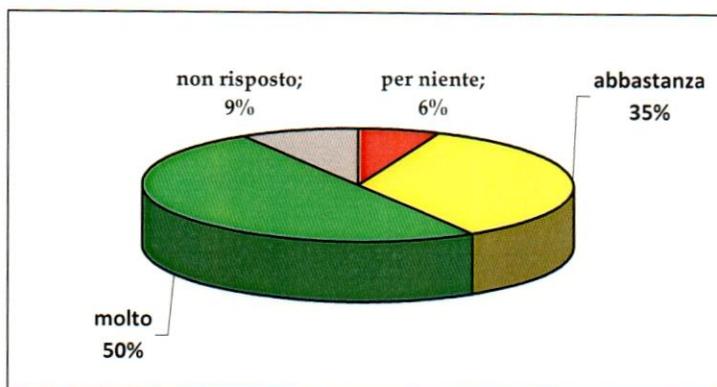
8. Se aveva dubbi o preoccupazioni, ha avuto possibilità di parlarne con un medico?

| | frequenze | percentuali |
|-----------------|-----------|-------------|
| mai | 1 | 3% |
| raramente | 0 | 0% |
| occasionalmente | 1 | 3% |
| spesso | 11 | 34% |
| sempre | 19 | 60% |
| non risposto | 0 | 0% |
| Totale | 32 | 100% |



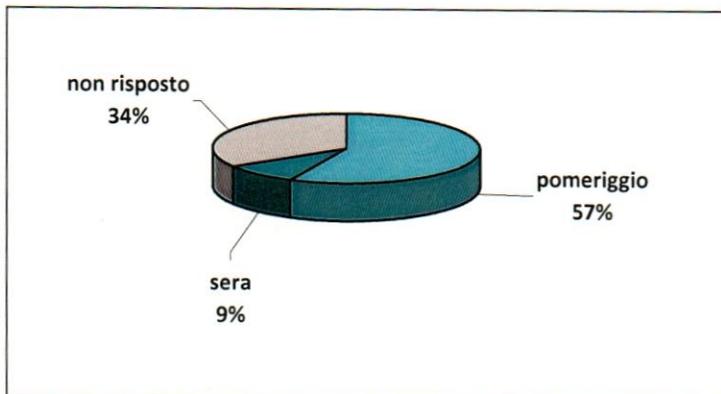
9. Se sì, ha ottenuto risposte esaurienti?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| per niente | 2 | 6% |
| poco | 0 | 0% |
| abbastanza | 11 | 35% |
| molto | 16 | 50% |
| non risposto | 3 | 9% |
| Totale | 32 | 100% |



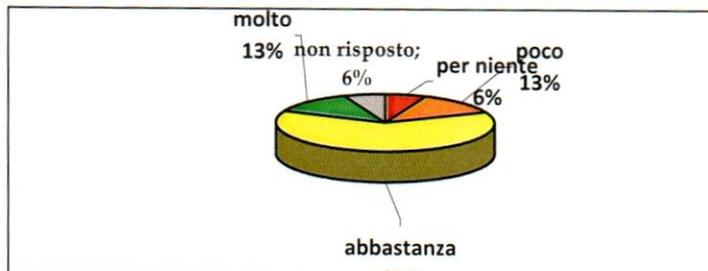
10. Tenuto conto delle esigenze del reparto, quale Le sembra la fascia oraria più adeguata per le visite dei genitori?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| mattino | 0 | 0% |
| pausa pranzo | 0 | 0% |
| pomeriggio | 18 | 57% |
| sera | 3 | 9% |
| non risposto | 11 | 34% |
| Totale | 32 | 100% |



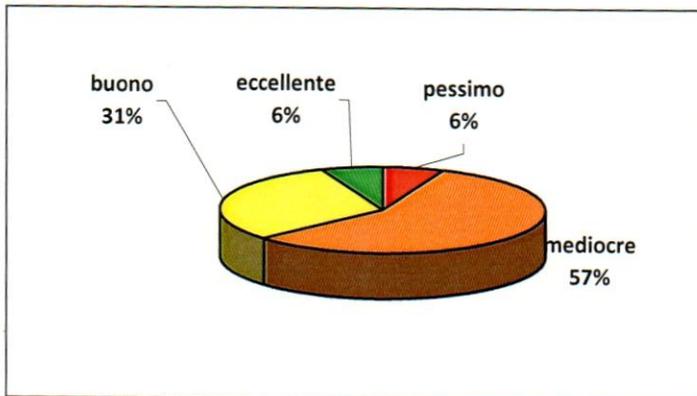
11. Secondo Lei nei colloqui con il medico viene rispettata la privacy?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| per niente | 2 | 6% |
| poco | 4 | 12,5% |
| abbastanza | 20 | 63% |
| molto | 4 | 12,5% |
| non risposto | 2 | 6% |
| Totale | 32 | 100% |



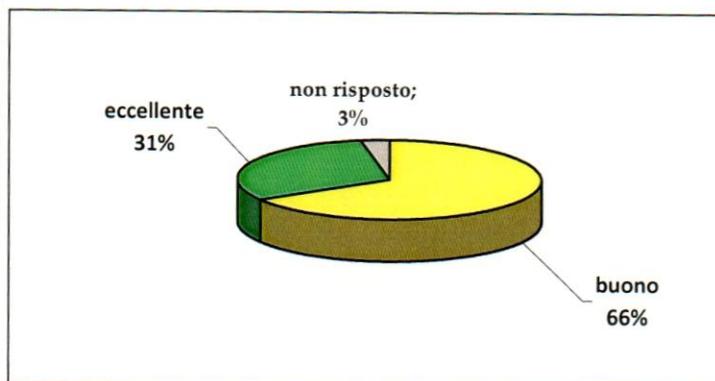
12. Come considera il comfort delle stanze?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo | 2 | 6% |
| mediocre | 18 | 57% |
| buono | 10 | 31% |
| eccellente | 2 | 6% |
| non risposto | 0 | 0% |
| Totale | 32 | 100% |



13. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo | 0 | 0% |
| mediocre | 0 | 0% |
| buono | 21 | 66% |
| eccellente | 10 | 31% |
| non risposto | 1 | 3% |
| Totale | 32 | 100% |



RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto di **Patologia Neonatale** 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 60 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n 32 (53%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **85/100**.

Il questionario è costituito da 14 domande di cui dieci a risposta chiusa con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) o quantitativo (per niente, poco, abbastanza, molto); tre di tipo informativo dove si chiedono gli aspetti da migliorare eventualmente riguardo alla comunicazione con medici/infermieri e la fascia oraria più adeguata per le visite dei genitori; 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%
 - la comunicazione da parte del personale medico, per il 100%
 - la disponibilità da parte del personale medico, per il 100%
 - la comunicazione da parte del personale infermieristico, per il 97%
 - la disponibilità da parte del personale infermieristico, per il 97%
 - l'esattività del personale medico nelle risposte date, per il 93%

- **gli aspetti critici** riguardano:
 - il comfort delle stanze, per il 62% pessimo-mediocre

- **gli aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il rispetto della privacy, per il 20% 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.

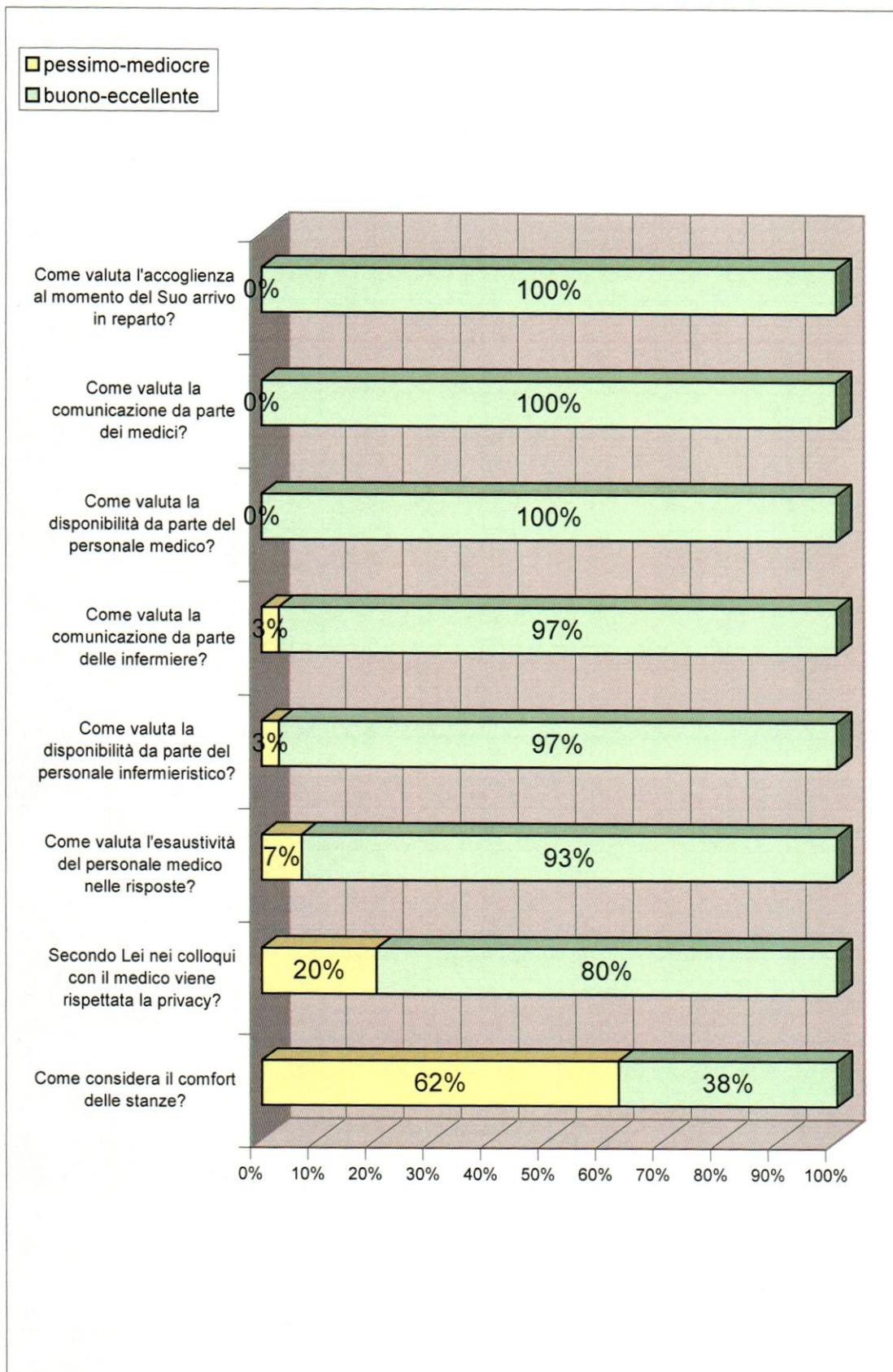
Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che anche corrispondono al tipo di risposte date.

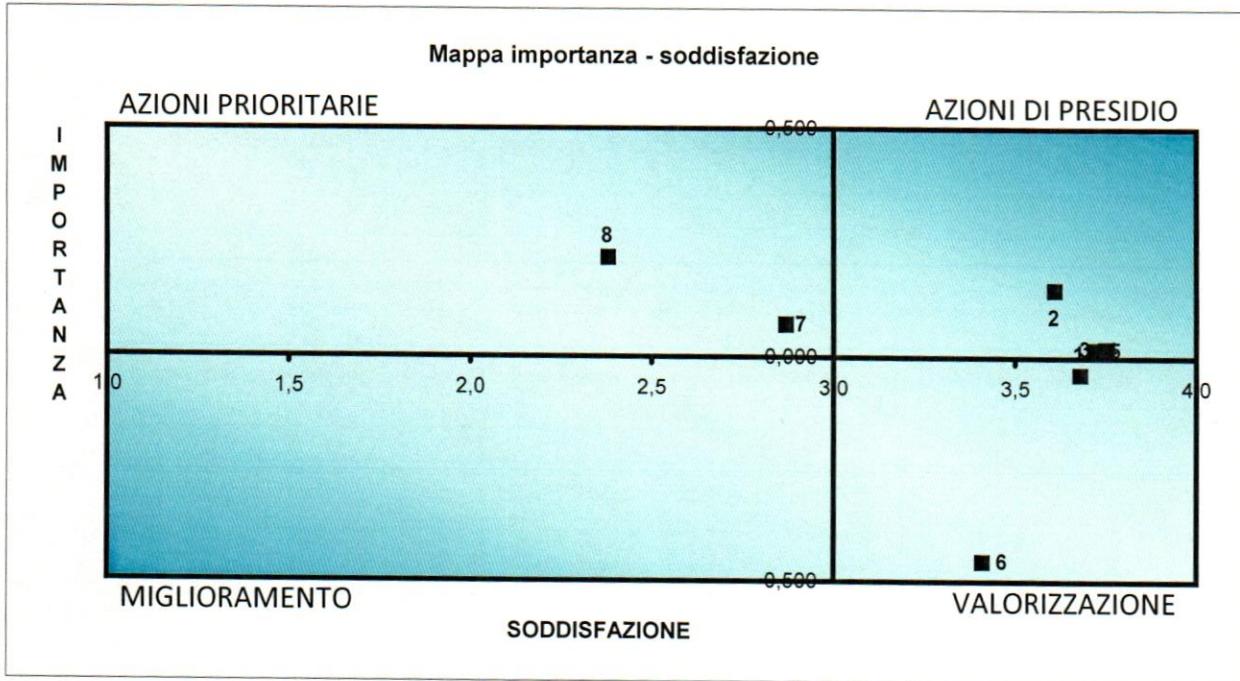
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

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]

GRAFICO RIASSUNTIVO 2018





Legenda:

- 1 accoglienza all'arrivo in reparto
- 2 comunicazione da parte del personale medico
- 3 disponibilità da parte del personale medico
- 4 comunicazione da parte del personale infermieristico
- 5 disponibilità da parte del personale infermieristico
- 6 esaustività da parte del personale medico nelle risposte
- 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 della comunicazione da parte del personale medico, della disponibilità da parte del personale medico, della comunicazione da parte degli infermieri, della disponibilità da parte degli infermieri.

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 rientra l'accoglienza all'arrivo in reparto, l'esautività da parte dei medici nelle risposte.

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. È il caso del rispetto della privacy, del comfort delle stanze.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

| ELOGI | | Frequenze |
|---|-------------------------------------|------------------|
| Personale ottimo, competente e umano. Struttura pessima, spazi ridotti, grossi disagi per le mamme che devono allattare | | 1 |
| Complimenti a tutti | | 1 |
| Considerando il reparto e la sua difficoltà, considerando anche lo stato d'animo di noi genitori, a nostro giudizio siamo molto soddisfatti del vostro lavoro | | 1 |
| Vi ringraziamo molto per tutti i vostri eccellenti servizi | | 1 |
| | totale elogi | 4 |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI | | Frequenze |
| Per le mamme che portano il proprio latte, gli orari del lactarium sono restrittivi, consiglio di creare una collaborazione con il vostro reparto | | 1 |
| | totale aspetti organizzativi | 1 |
| | totale suggerimenti | 5 |

