



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

**U.O.C. CLINICA PEDIATRICA 2  
reparto**

# **REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018**

## ***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre/dicembre 2018
<b>Numero questionari somministrati</b>	50
<b>Numero questionari raccolti</b>	49
	<b>98%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto dell' **U.O.C. Clinica Pediatrica 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 50 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 49 (**98%**). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **71/100**.

Il questionario è stato suddiviso in due tabelle (A relativa al primo ricovero in questo Reparto e B relativa ai ricoveri successivi in questo Reparto) composte da 8 domande usando una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente) per la prima parte, e una scala di misurazione da 1 a 5 (di tipo qualitativo: molto peggiorato, peggiorato, stabile, migliorato, molto migliorato) per la seconda; infine una domanda a risposta aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita: l'accoglienza, le informazioni, la cortesia, la privacy, la ristorazione ed il comfort.

In sintesi si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili (ev. grafici riassuntivi):

- Nella **parte A, relativa al primo ricovero in questo reparto**, la valutazione **"buono-eccellente"** risulta essere per:
  - la cortesia del personale medico, per il 100%
  - la cortesia del personale infermieristico, per il 100%
  - le informazioni del personale medico, per il 100%
  - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 97%
  - il rispetto della privacy, per il 100%
  
- **gli aspetti critici** riguardano:
  - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 34% pessimo-mediocre
  - il comfort delle stanze, per l'84% pessimo-mediocre
  
- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 21% pessimo-mediocre
  
- Nella **parte B, relativa ai ricoveri successivi in questo reparto**, la valutazione **"stabile-molto migliorato"** risulta essere per:
  - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 91%
  - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 91%
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 100%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%

<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È 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]

- le informazioni fornite dal personale medico, per il 100%
- l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 100%
- il rispetto della privacy, per il 100%
  
- **gli aspetti critici riguardano:**
- il comfort delle stanze, per il 27% molto peggiorato-peggiore

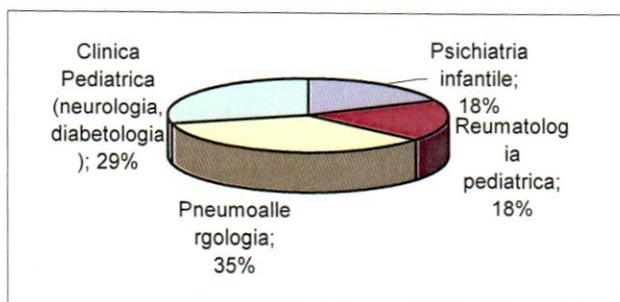
La "mappa importanza-soddisfazione" mette in relazione l'importanza che i pazienti danno alle singole prestazioni, con la soddisfazione che essi hanno rispetto alle stesse. Da questa mappa emergono aspetti su cui è necessario intervenire con azioni di miglioramento e/o correttive, in particolare ponendo 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.

## TABELLA A: PRIMO RICOVERO in questo reparto

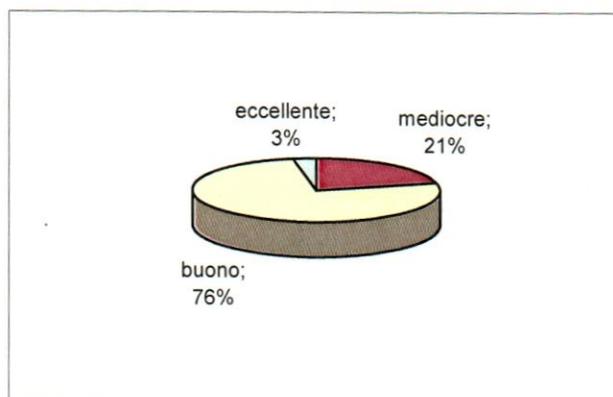
UO	frequenze	percentuali
Psichiatria infantile	7	18%
Reumatologia pediatrica	7	18%
Pneumoallergologia	13	35%
Clinica Pediatrica (neurologia, diabetologia)	11	29%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



### Come valuta i seguenti aspetti?

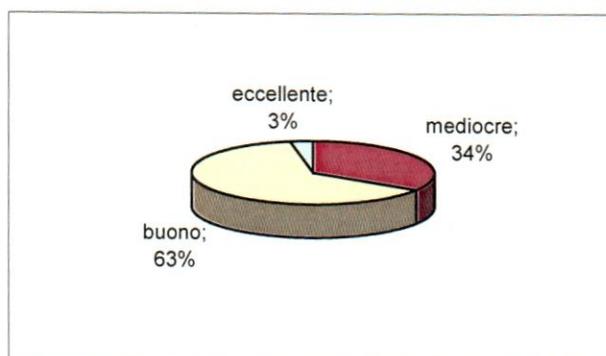
#### 1. Accoglienza al momento dell'arrivo in reparto

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	8	21%
buono	29	76%
eccellente	1	3%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



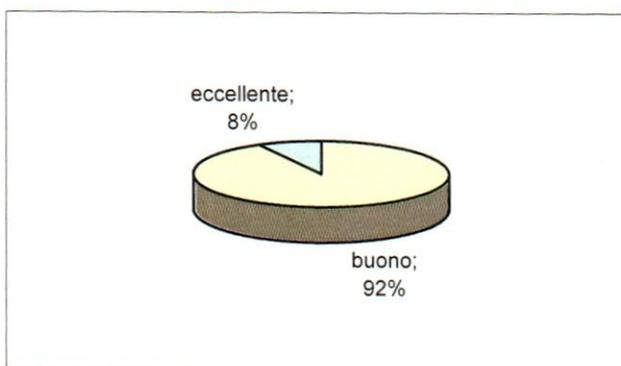
#### 2. Informazioni ricevute al momento del ricovero

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	13	34%
buono	24	63%
eccellente	1	3%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



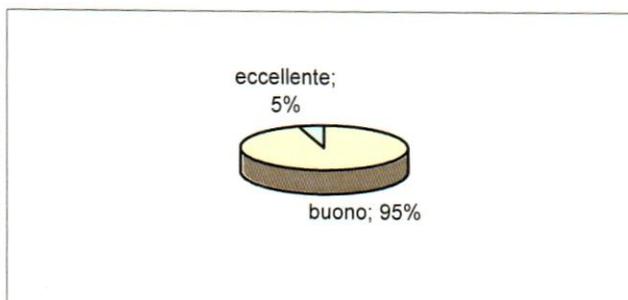
#### 3. Cortesia del personale medico

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	35	92%
eccellente	3	8%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



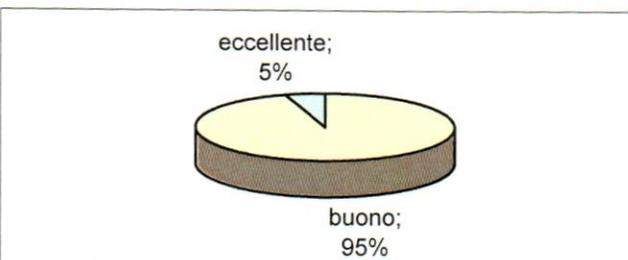
#### 4. Cortesia del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	36	95%
eccellente	2	5%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



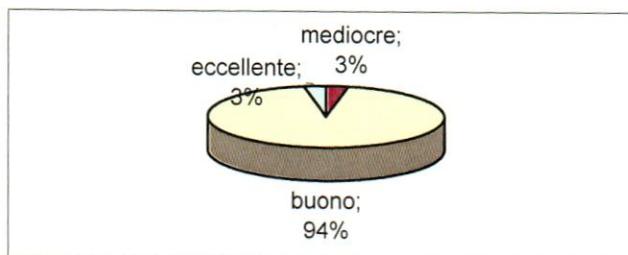
#### 5. Informazioni del personale medico

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	36	95%
eccellente	2	5%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



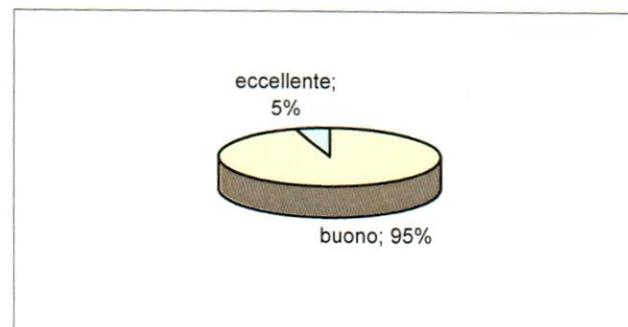
#### 6. Adeguatezza degli orari di visita dei familiari

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	3%
buono	36	94%
eccellente	1	3%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



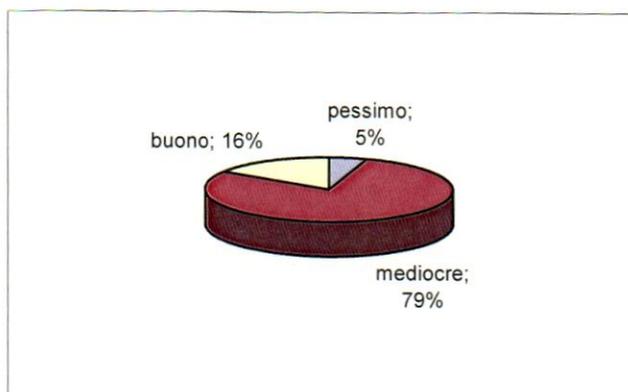
#### 7. Rispetto della privacy

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	36	95%
eccellente	2	5%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



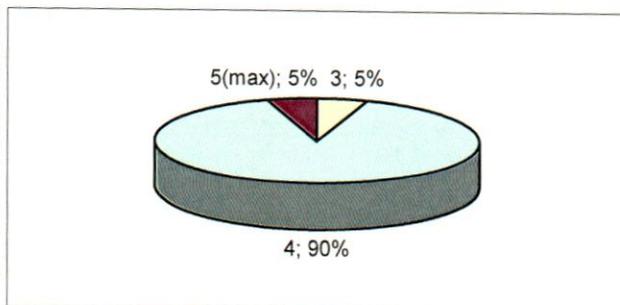
#### 8. Comfort delle stanze

	frequenze	percentuali
pessimo	2	5%
mediocre	30	79%
buono	6	16%
eccellente	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



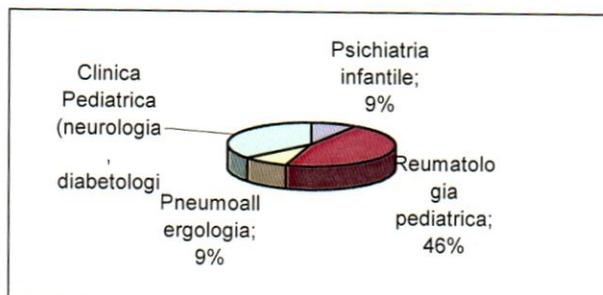
**Giudizio complessivo su questo Reparto**

	frequenze	percentuali
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	2	5%
4	34	90%
5(max)	2	5%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



**TABELLA B: RICOVERI SUCCESSIVI in questo Reparto**

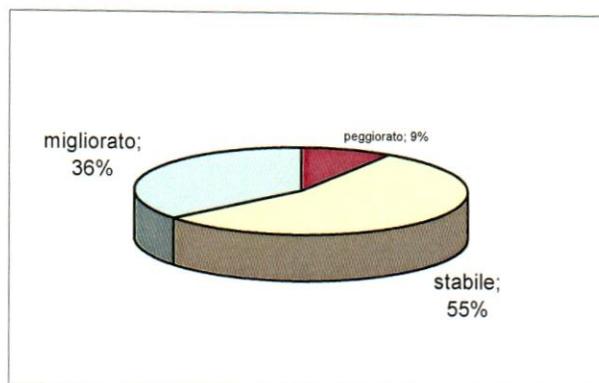
UO	frequenze	percentuali
Psichiatria infantile	1	9%
Reumatologia pediatrica	5	46%
Pneumoallergologia	1	9%
Clinica Pediatrica (neurologia, diabetologia)	4	36%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



Come valuta i seguenti aspetti rispetto alla precedente esperienza di ricovero?

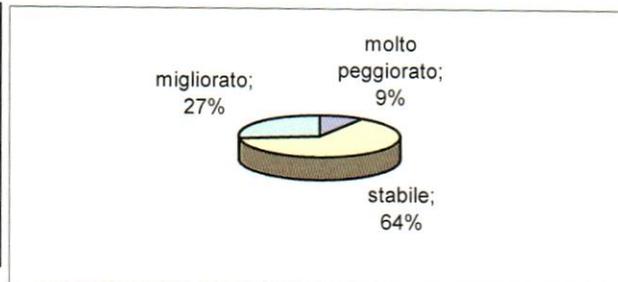
**9. Accoglienza al momento dell'arrivo in Reparto**

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiolato	1	9%
stabile	6	55%
migliorato	4	36%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



**10. Informazioni ricevute al momento del ricovero**

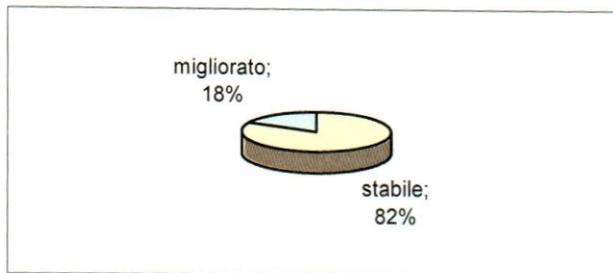
	frequenze	percentuali
molto peggiorato	1	9%
peggiolato	0	0%
stabile	7	64%
migliorato	3	27%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



perché specificati:  
 nessuna informazione

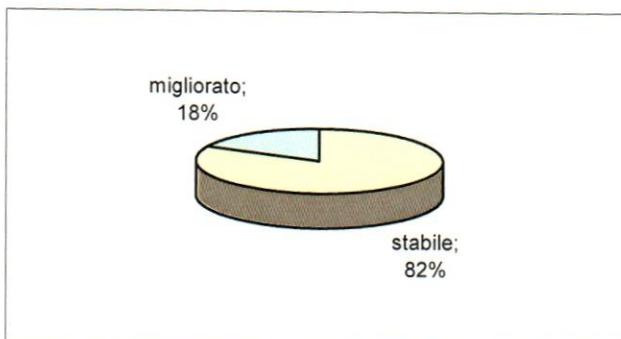
### 11. Cortesia del personale medico

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	9	82%
migliorato	2	18%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



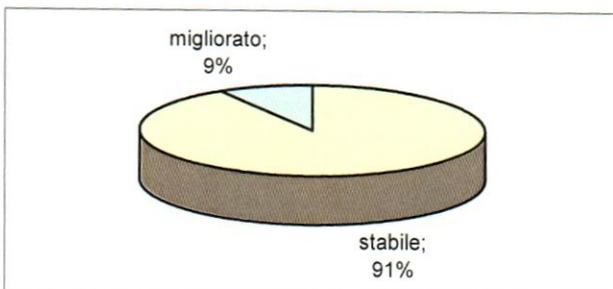
### 12. Cortesia del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	9	82%
migliorato	2	18%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



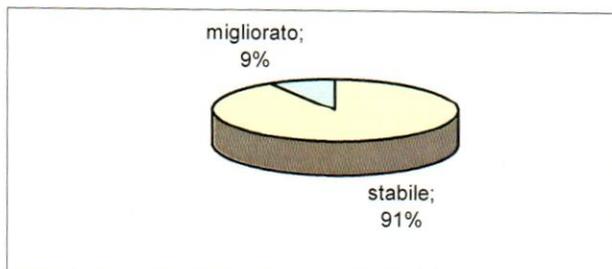
### 13. Informazioni del personale medico

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	10	91%
migliorato	1	9%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



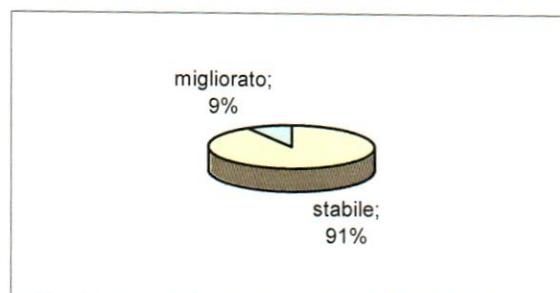
### 14. Adeguatezza degli orari di visita dei familiari

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	10	91%
migliorato	1	9%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



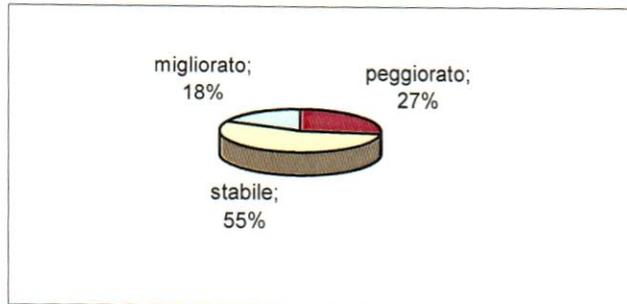
### 15. Rispetto della privacy

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	10	91%
migliorato	1	9%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



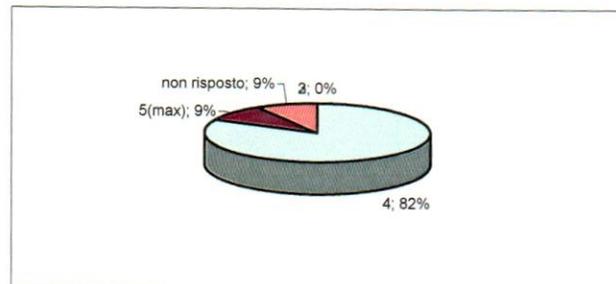
**16. Comfort delle stanze**

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	3	27%
stabile	6	55%
migliorato	2	18%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



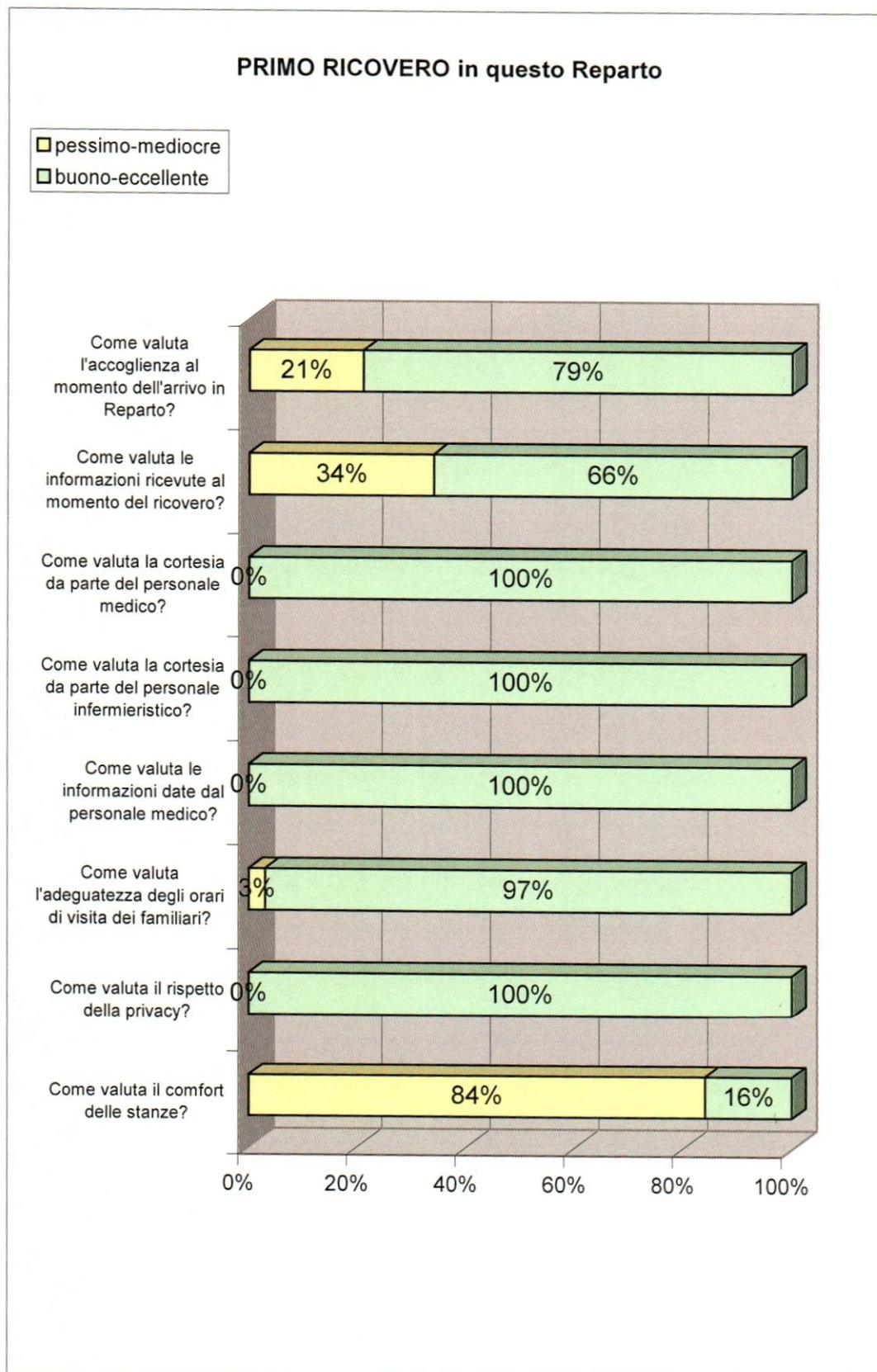
**Giudizio complessivo su questo reparto**

	frequenze	percentuali
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	9	82%
5(max)	1	9%
non risposto	1	9%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



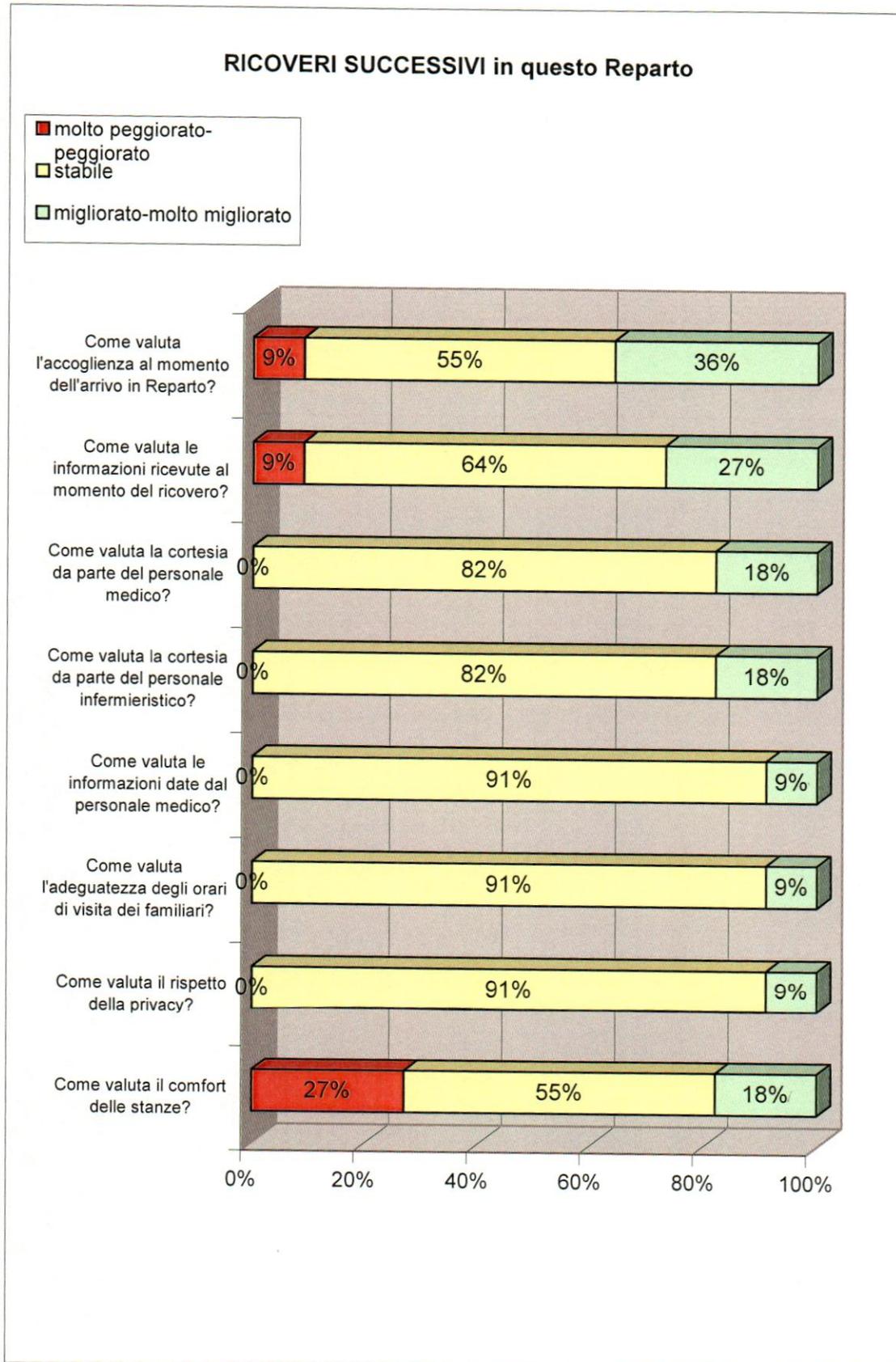
### GRAFICO TABELLA A: PRIMO RICOVERO in questo Reparto

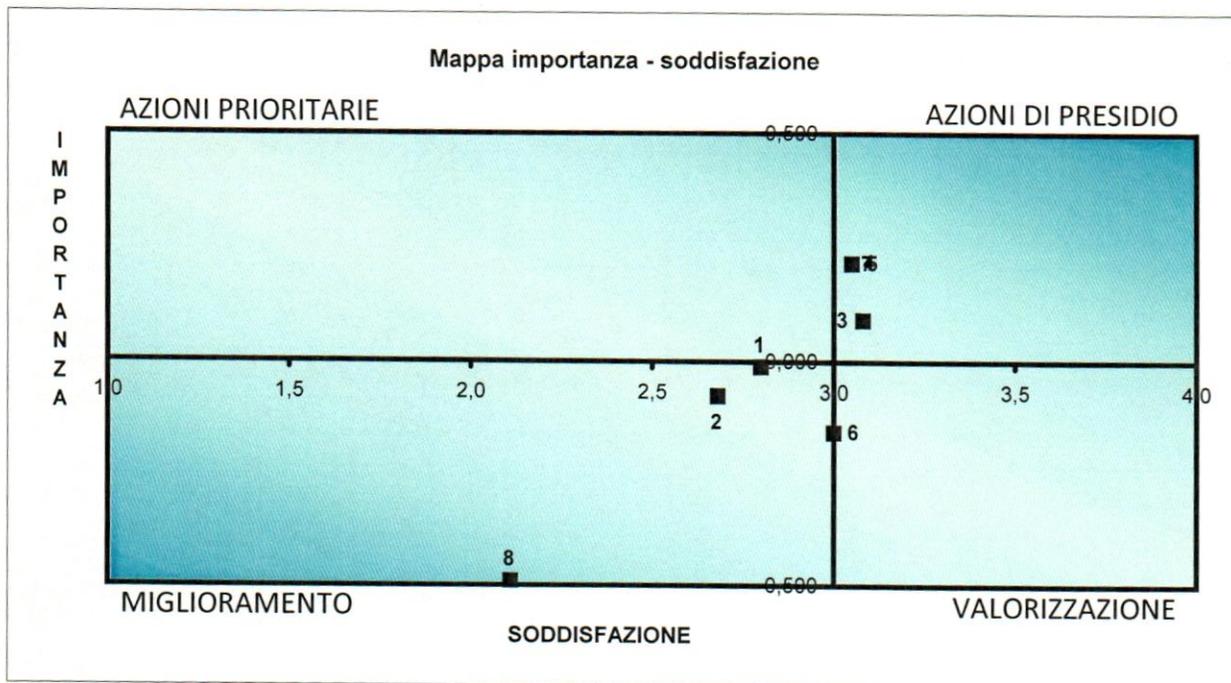
Grafico su percentuale valida



### GRAFICO TABELLA B: RICOVERI SUCCESSIVI in questo Reparto

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 della cortesia del personale medico, della cortesia del personale infermieristico, delle informazioni del personale medico, 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. Non rientrano variabili.
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 l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, le informazioni ricevute al momento del ricovero, l'adeguatezza degli orari visita dei familiari, 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. Non rientrano qui variabili.