



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

CLINICA PEDIATRICA 3
reparto

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	138
Numero questionari raccolti	48
	35%

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 3** 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 138 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 48 (**35%**). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **83/100**.

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:
 - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 100%
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 100%
 - la cortesia del personale medico, per il 100%
 - la cortesia del personale infermieristico, per il 95%
 - le informazioni del personale medico, per il 95%
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 95%
 - il rispetto della privacy, per il 95%

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - il comfort delle stanze, per il 64% 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 100%
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 100%
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, per il 96%
 - il rispetto della privacy, per il 100%

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]

- il comfort delle stanze, per il 96%

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.

UO	frequenze	percentuali
Cardiochirurgia	11	23%
Cardiologia	13	27%
Gastroenterologia	10	21%
Malattie Infettive	1	2%
Malattie metaboliche ed ereditarie	3	6%
non risposto	10	21%
Totale	48	100%

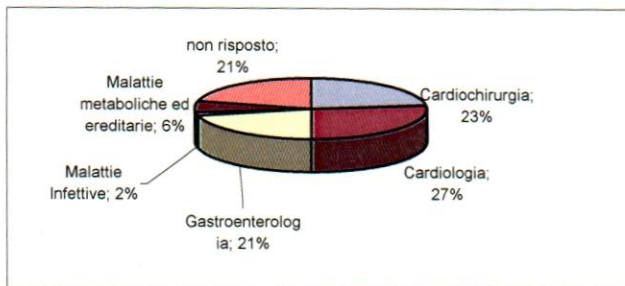
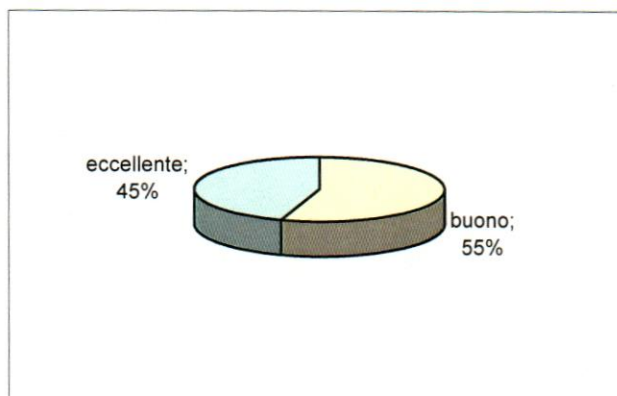


TABELLA A: PRIMO RICOVERO in questo reparto

Come valuta i seguenti aspetti?

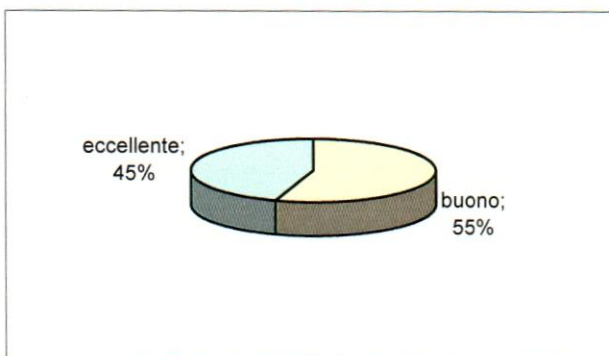
1. Accoglienza al momento dell'arrivo in reparto

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	12	55%
eccellente	10	45%
non risposto	0	0%
Totale	22	100%



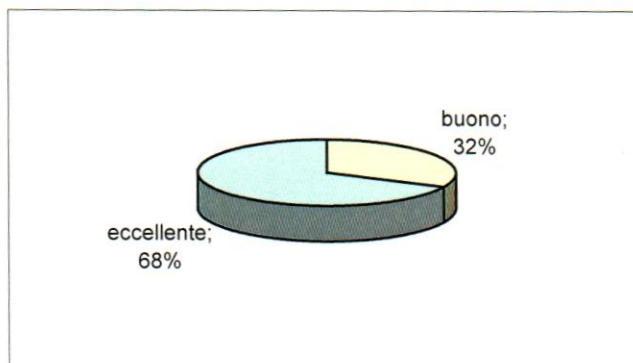
2. Informazioni ricevute al momento del ricovero

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	12	55%
eccellente	10	45%
non risposto	0	0%
Totale	22	100%



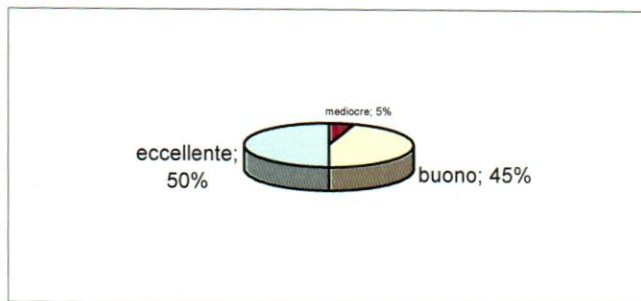
3. Cortesia del personale medico

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	7	32%
eccellente	15	68%
non risposto	0	0%
Totale	22	100%



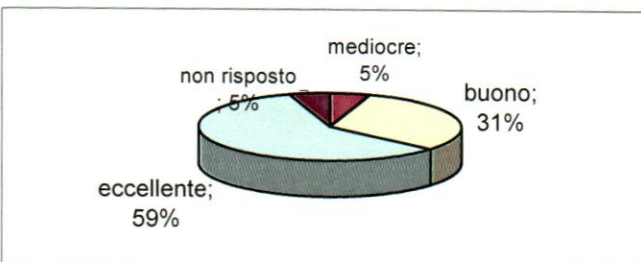
4. Cortesia del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	5%
buono	10	45%
eccellente	11	50%
non risposto	0	0%
Totale	22	100%



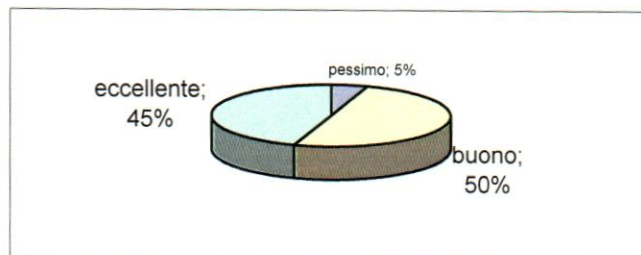
5. Informazioni del personale medico

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	5%
buono	7	31%
eccellente	13	59%
non risposto	1	5%
Totale	22	100%



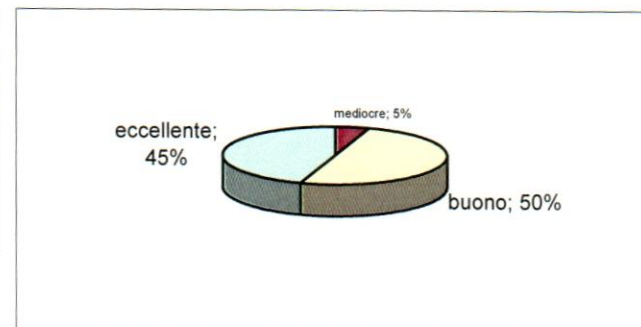
6. Adeguatezza degli orari di visita dei familiari

	frequenze	percentuali
pessimo	1	5%
mediocre	0	0%
buono	11	50%
eccellente	10	45%
non risposto	0	0%
Totale	22	100%



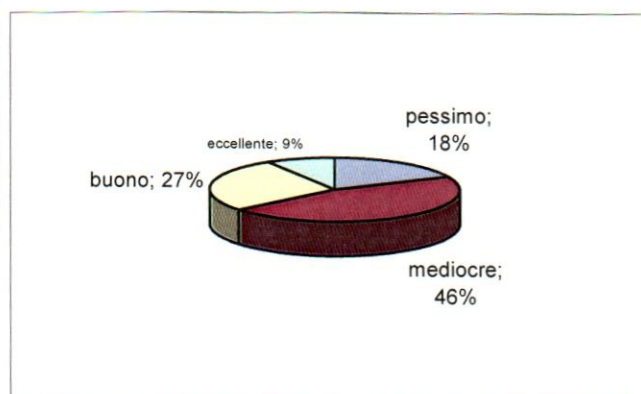
7. Rispetto della privacy

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	5%
buono	11	50%
eccellente	10	45%
non risposto	0	0%
Totale	22	100%



8. Comfort delle stanze

	frequenze	percentuali
pessimo	4	18%
mediocre	10	46%
buono	6	27%
eccellente	2	9%
non risposto	0	0%
Totale	22	100%



Giudizio complessivo su questo Reparto

	frequenze	percentuali
1 (min)	0	0%
2	1	5%
3	4	18%
4	10	45%
5(max)	6	27%
non risposto	1	5%
Totale	22	100%

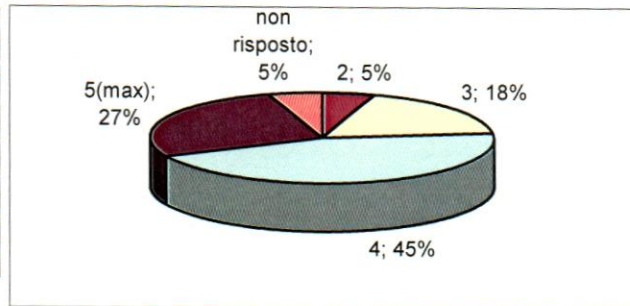
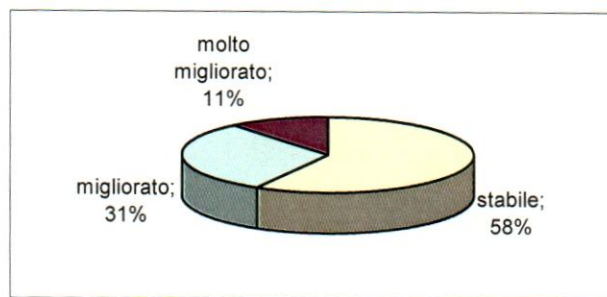


TABELLA B: RICOVERI SUCCESSIVI in questo Reparto

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

9. Accoglienza al momento dell'arrivo in Reparto

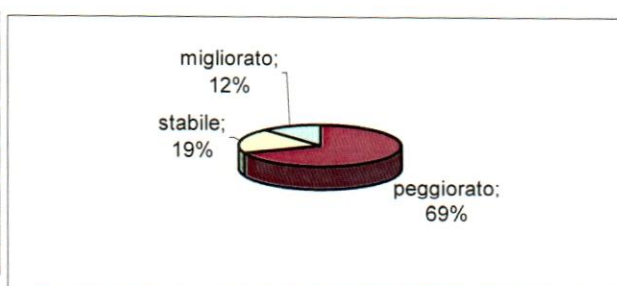
	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	15	58%
migliorato	8	31%
molto migliorato	3	11%
non risposto	0	0%
Totale	26	100%



perché specificati:	frequenze
non c'era la camera disponibile	1
perché l'altra volta mi hanno rimandato di due settimane	1
più attenzione e disponibilità per mamma e bimbo	1
più veloce la disponibilità della stanza	1
vedo più efficienza	1

10. Informazioni ricevute al momento del ricovero

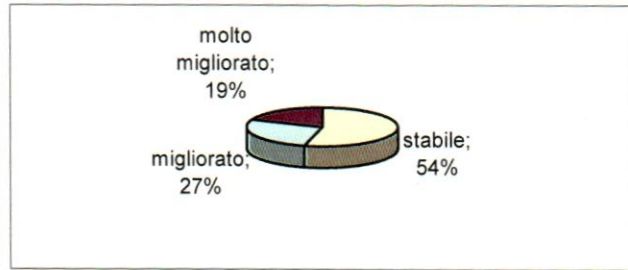
	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	18	69%
stabile	5	19%
migliorato	3	12%
molto migliorato	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	26	100%



perché specificati:	frequenze
è la stessa cosa che mi dicono sempre	1
la situazione clinica di mio figlio è più chiara	1
una volta non davano fogli illustrativi	1

11. Cortesia del personale medico

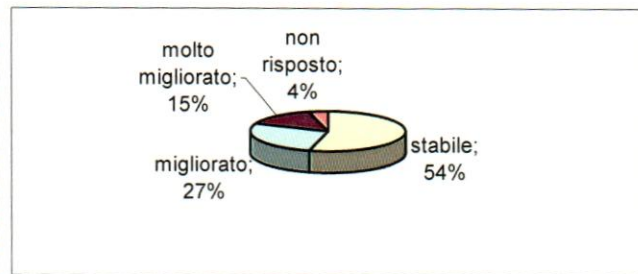
	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	14	54%
migliorato	7	27%
molto migliorato	5	19%
non risposto	0	0%
Totale	26	100%



perché specificati:	frequenze
i medici sono molto gentili	1
sono sempre stati gentili e chiari	1
sono sempre stati sensibili e disponibili	1

12. Cortesia del personale infermieristico

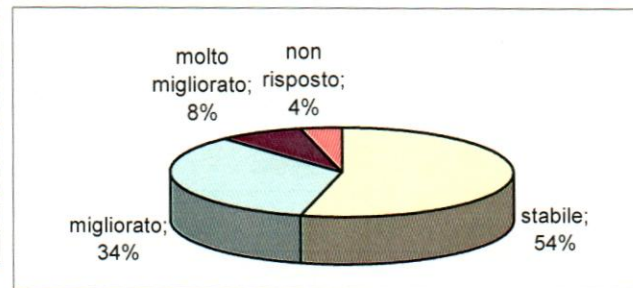
	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	14	54%
migliorato	7	27%
molto migliorato	4	15%
non risposto	1	4%
Totale	26	100%



perché specificati:	frequenze
anche loro molto gentili	1
con l'avanzare degli anni tutti diventano più buoni	1
le infermiere nuove sono competenti e gentili	1

13. Informazioni del personale medico

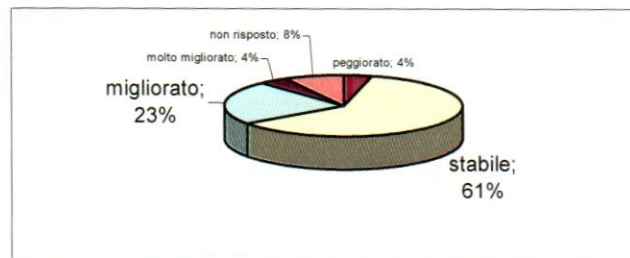
	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	14	54%
migliorato	9	34%
molto migliorato	2	8%
non risposto	1	4%
Totale	26	100%



perché specificati:	frequenze
facile reperibilità dell'anamnesi storica. Personale preparato	1
sono informazioni utili	1

14. Adeguatezza degli orari di visita dei familiari

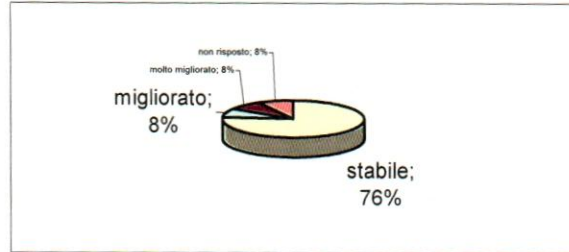
	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	1	4%
stabile	16	61%
migliorato	6	23%
molto migliorato	1	4%
non risposto	2	8%
Totale	26	100%



perché specificati:	frequenze
ora è più lungo	1
più persone in stanza	1

15. Rispetto della privacy

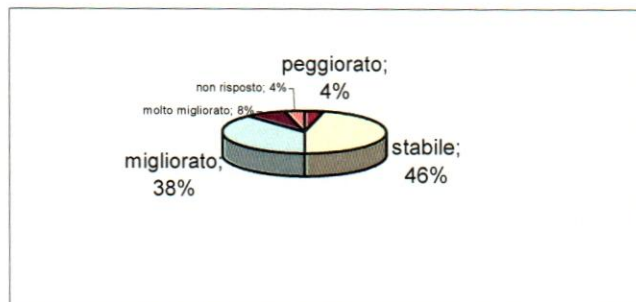
	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	20	76%
migliorato	2	8%
molto migliorato	2	8%
non risposto	2	8%
Totale	26	100%



perché specificati:	frequenze
buona	1

16. Comfort delle stanze

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	1	4%
stabile	12	46%
migliorato	10	38%
molto migliorato	2	8%
non risposto	1	4%
Totale	26	100%



perché specificati:	frequenze
abbinamento tra pazienti più adeguato e rinnovamento del reparto	1
il nuovo colore fa risaltare le porte	1
ma si sta molto stretti purtroppo	1
migliorato e c'è molto spazio	1
comfort poco	1
poltrone al posto delle sedie	1
struttura vecchia e stanze piccole	1
tutto il personale mi ha aiutato anche se parlo poco l'italiano	1

Giudizio complessivo su questo reparto

	frequenze	percentuali
1 (min)	0	0%
2	2	8%
3	3	11%
4	12	46%
5(max)	7	27%
non risposto	2	8%
Totale	26	100%

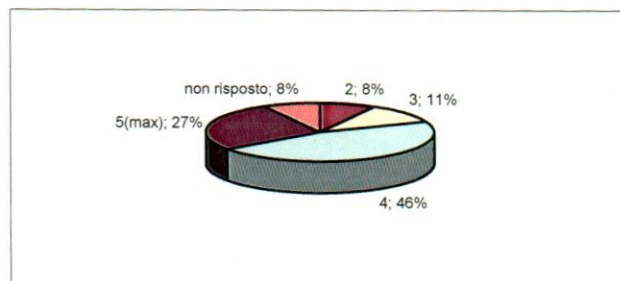


GRAFICO TABELLA A: PRIMO RICOVERO in questo Reparto

Grafico su percentuale valida

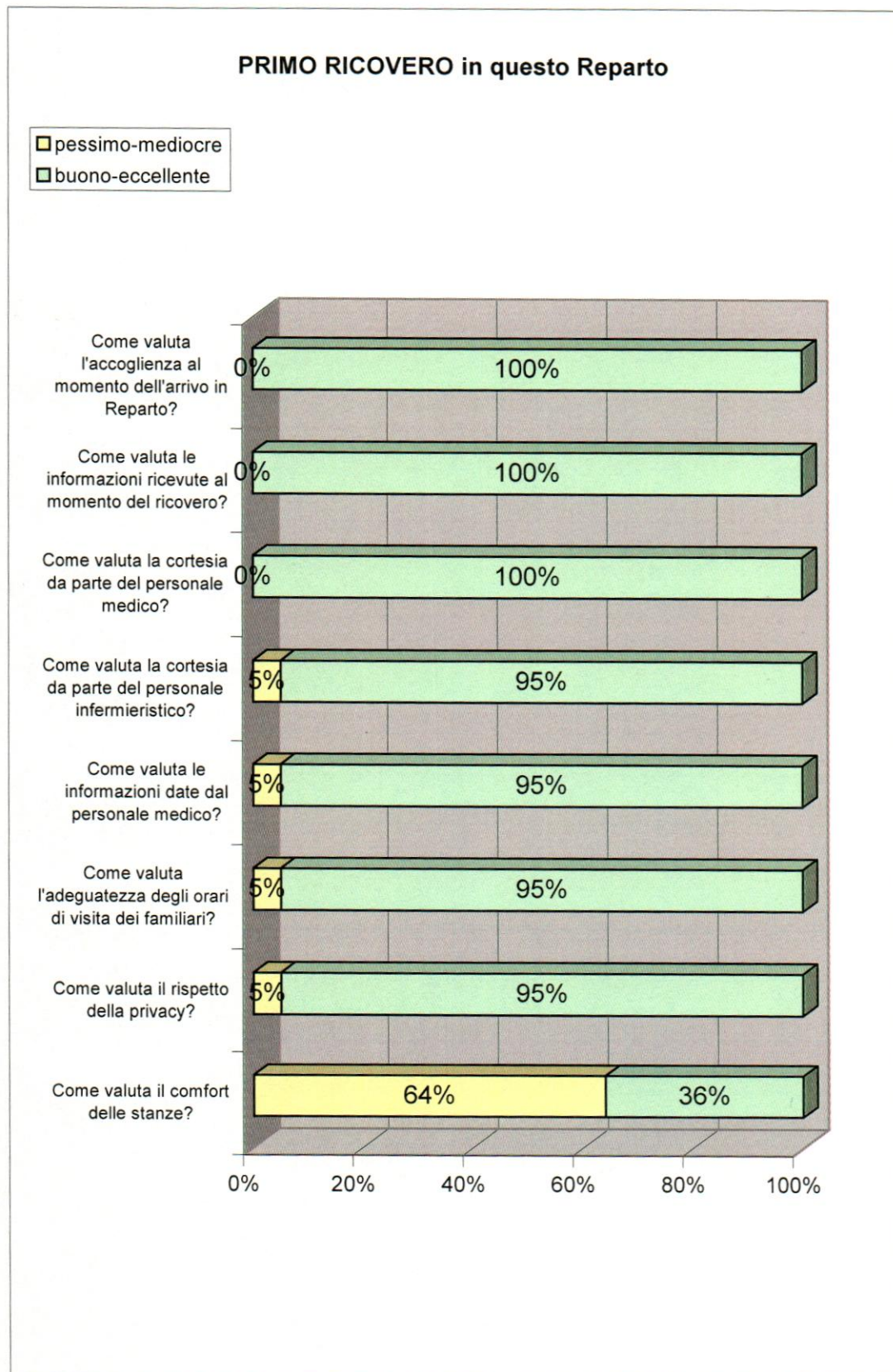
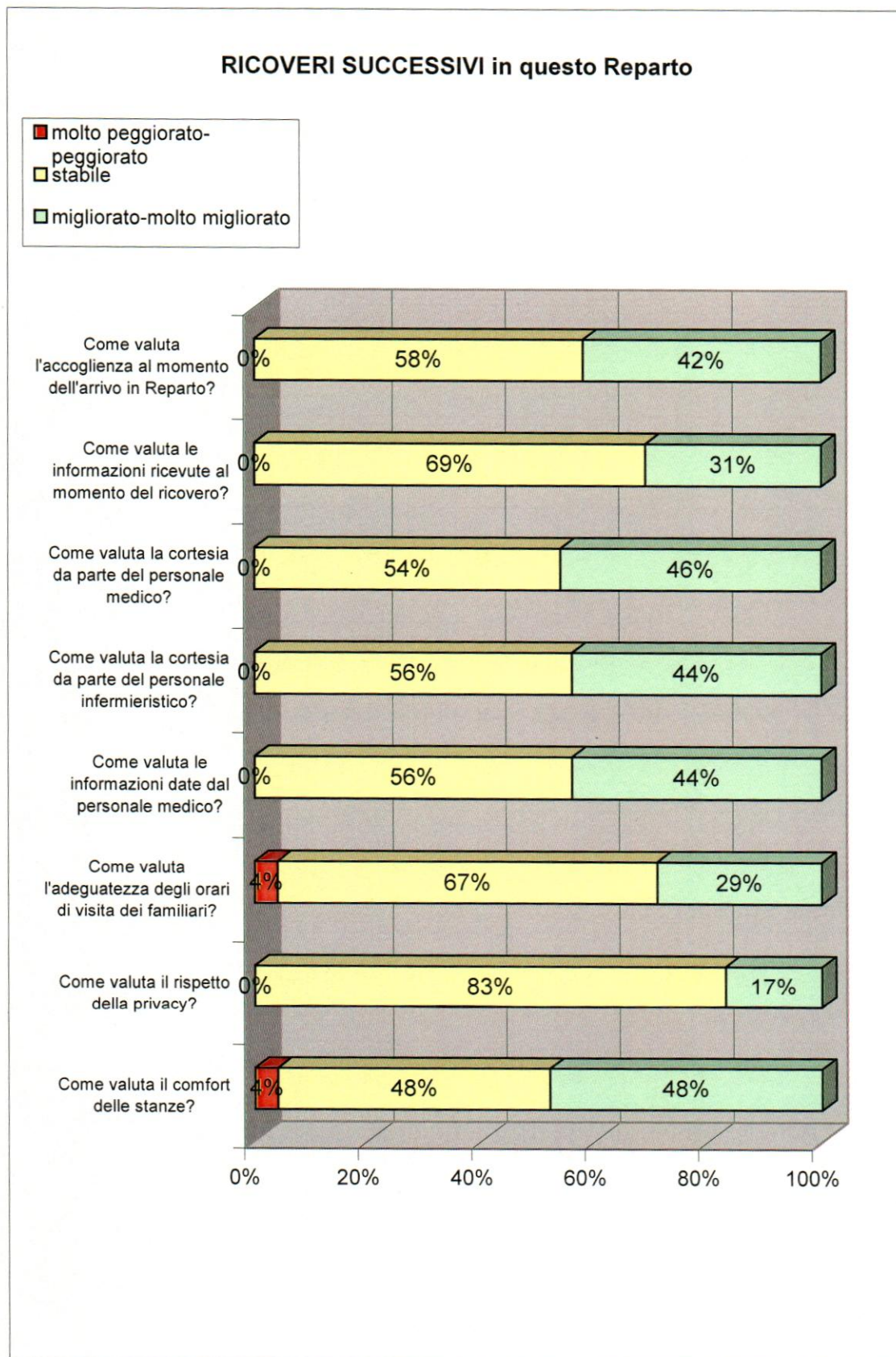
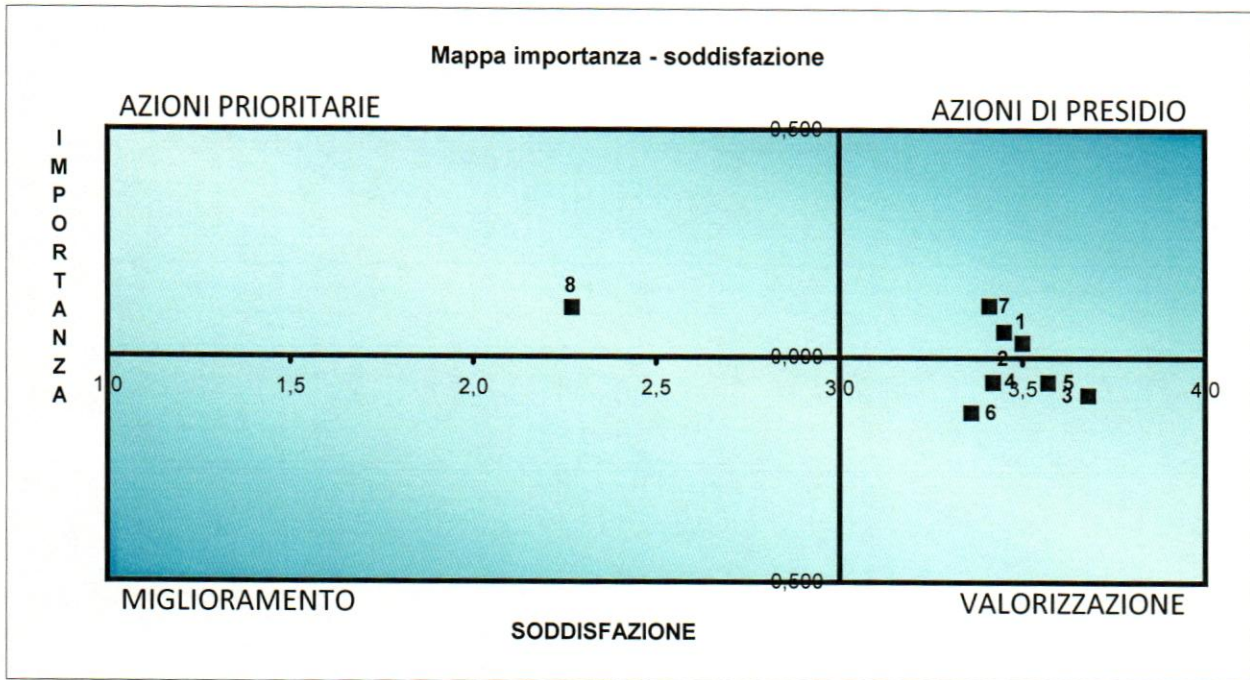


GRAFICO TABELLA B: RICOVERI SUCCESSIVI in questo Reparto

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 dell'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, delle informazioni ricevute al ricovero, il 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 dei medici, la cortesia degli infermieri, le informazioni del personale medico, 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. 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 comfort delle stanze.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI		Frequenze
Del resto, il personale medico, infermieristico e oss migliora in maniera esponenziale la qualità della permanenza in questo reparto. Colgo l'occasione per ringraziare il personale tutto, compresi le operatrici della ditta di pulizie e della mensa		1
totale elogi		1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT		Frequenze
Adeguare le camere ai normali standard. I bagni sono pochi		1
Adeguare la struttura al più presto. Due bagni soli per adulti e due per i bambini per tutto il reparto è disumano		1
Ho messo 2 perché la struttura non è adeguata per garantire la salute dei pazienti (non è possibile che ci siano 2 bagni per 30 pazienti, tra i quali troviamo anche chi ha malattie infettive).		1
totale aspetti alberghieri e comfort		3
ASPETTI ORGANIZZATIVI		Frequenze
Necessità di maggior coordinamento tra infermieri, medici e tra i piani		1
totale aspetti organizzativi		1
totale suggerimenti		5

