



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

TERAPIA INTENSIVA PEDIATRICA reparto

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	30
Numero questionari raccolti	14
	47%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **reparto di Terapia Intensiva Pediatrica** 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 30 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 14 (**47%**). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **86/100**.

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 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 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 92%
 - il rispetto della privacy, per il 92%

- **gli aspetti critici** riguardano:
 - il comfort delle stanze, per il 39% pessimo-mediocre

- Nella **parte B, relativa ai ricoveri successivi in questo reparto**, la valutazione **“stabile-molto migliorato”** risulta essere per:
 - 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 100%
 - il rispetto della privacy, per il 100%
 - il comfort delle stanze, 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]

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.

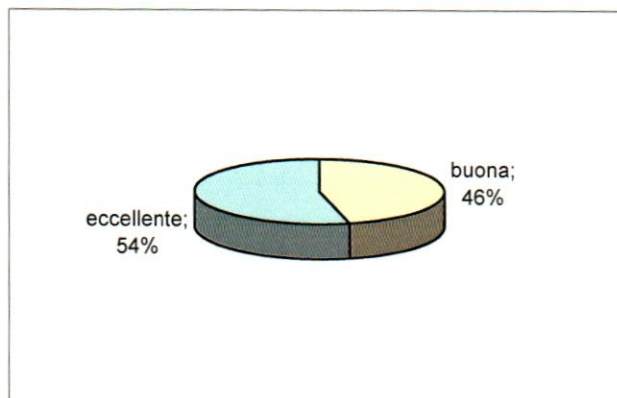
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

TABELLA A: PRIMO RICOVERO in questo reparto

Come valuta i seguenti aspetti?

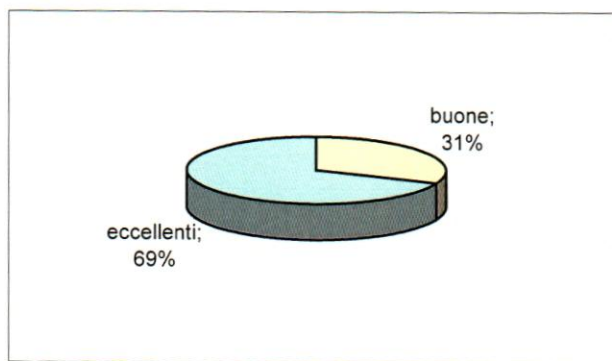
1. Accoglienza al momento dell'arrivo in reparto

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	6	46%
eccellente	7	54%
non risposto	0	0%
Totale	13	100%



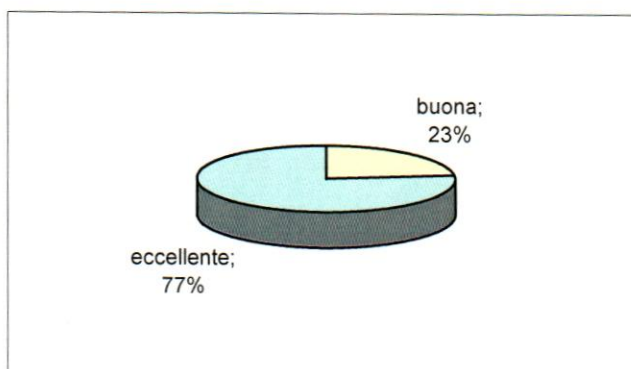
2. Informazioni ricevute al momento del ricovero

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	4	31%
eccellenti	9	69%
non risposto	0	0%
Totale	13	100%



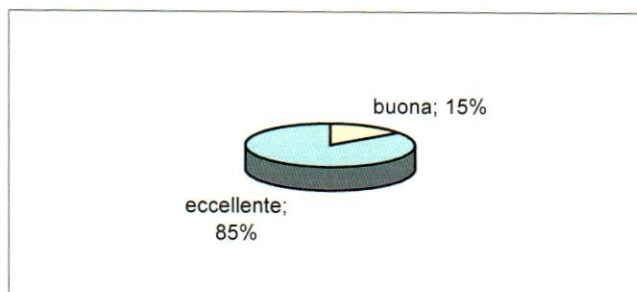
3. Cortesia del personale medico

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	3	23%
eccellente	10	77%
non risposto	0	0%
Totale	13	100%



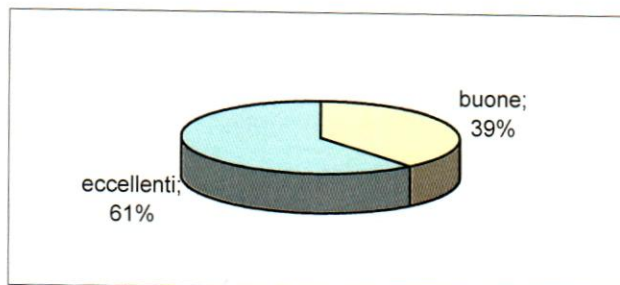
4. Cortesia del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	2	15%
eccellente	11	85%
non risposto	0	0%
Totale	13	100%



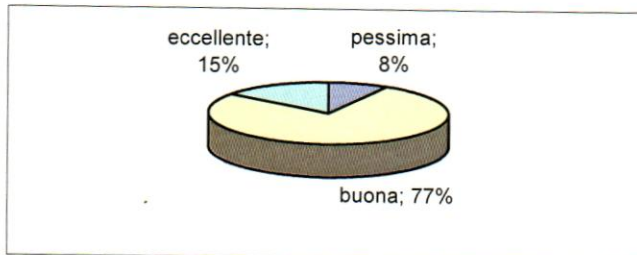
5. Informazioni del personale medico

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	5	39%
eccellenti	8	61%
non risposto	0	0%
Totale	13	100%



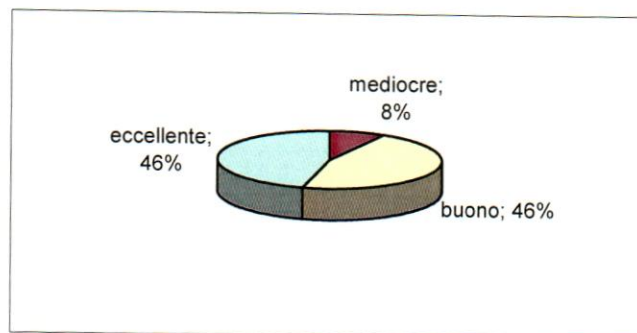
6. Adeguatezza degli orari di visita dei familiari

	frequenze	percentuali
pessima	1	8%
mediocre	0	0%
buona	10	77%
eccellente	2	15%
non risposto	0	0%
Totale	13	100%



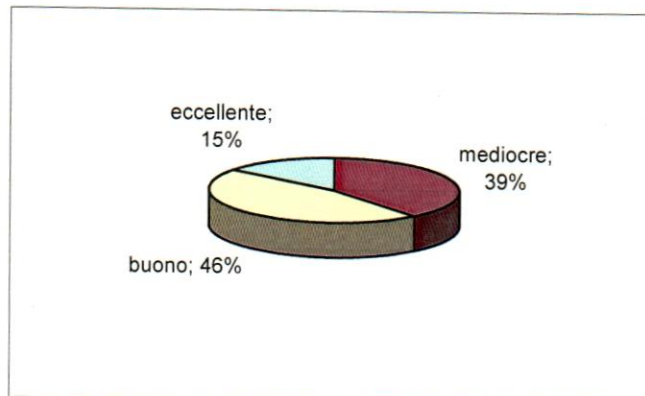
7. Rispetto della privacy

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	8%
buono	6	46%
eccellente	6	46%
non risposto	0	0%
Totale	13	100%



8. Comfort delle stanze

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	39%
buono	6	46%
eccellente	2	15%
non risposto	0	0%
Totale	13	100%



Giudizio complessivo su questo Reparto

	frequenze	percentuali
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	4	31%
5(max)	8	61%
non risposto	1	8%
Totale	13	100%

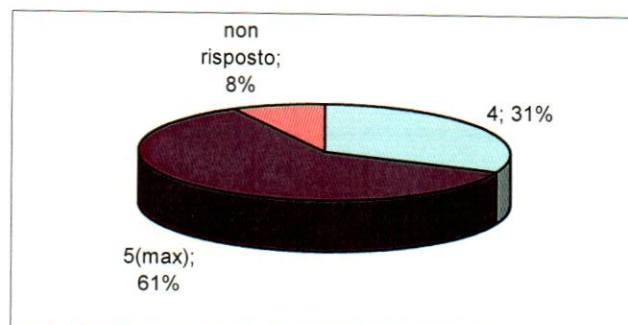
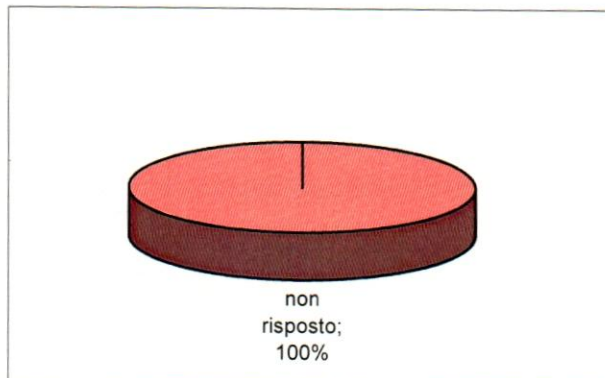


TABELLA B: RICOVERI SUCCESSIVI in questo Reparto

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

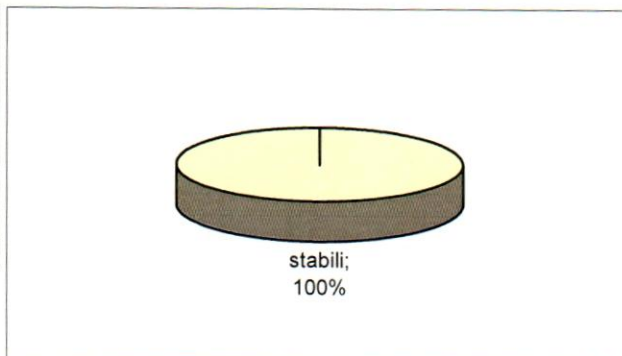
9. Accoglienza al momento dell'arrivo in Reparto

	frequenze	percentuali
molto peggiorata	0	0%
peggiorata	0	0%
stabile	0	0%
migliorata	0	0%
molto migliorata	0	0%
non risposto	1	100%
Totale	1	100%



10. Informazioni ricevute al momento del ricovero

	frequenze	percentuali
molto peggiorate	0	0%
peggiorate	0	0%
stabili	1	100%
migliorate	0	0%
molto migliorate	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	1	100%



11. Cortesia del personale medico

	frequenze	percentuali
molto peggiorata	0	0%
peggiorata	0	0%
stabile	0	0%
migliorata	0	0%
molto migliorata	1	100%
non risposto	0	0%
Totale	1	100%



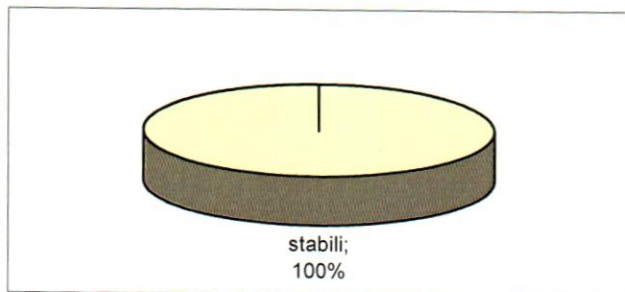
12. Cortesia del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
molto peggiorata	0	0%
peggiorata	0	0%
stabile	0	0,0%
migliorata	0	0,0%
molto migliorata	1	100%
non risposto	0	0%
Totale	1	100%



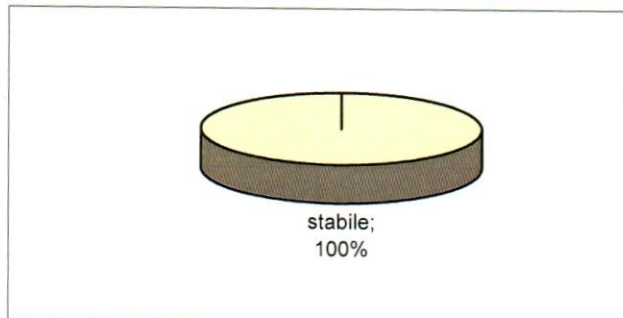
13. Informazioni del personale medico

	frequenze	percentuali
molto peggiorate	0	0%
peggiorate	0	0%
stabili	1	100%
migliorate	0	0%
molto migliorate	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	1	100%



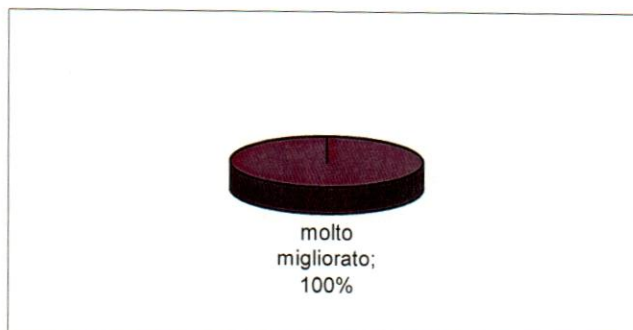
14. Adeguatezza degli orari di visita dei familiari

	frequenze	percentuali
molto peggiorata	0	0%
peggiolata	0	0%
stabile	1	100%
migliorata	0	0%
molto migliorata	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	1	100%



15. Rispetto della privacy

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	0	0%
migliorato	0	0%
molto migliorato	1	100%
non risposto	0	0%
Totale	1	100%



16. Comfort delle stanze

	frequenze	percentuali
molto peggiorato	0	0%
peggiorato	0	0%
stabile	0	0%
migliorato	0	0%
molto migliorato	1	100%
non risposto	0	0%
Totale	1	100%



Giudizio complessivo su questo reparto

	frequenze	percentuali
1 (min)	1	100%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5(max)	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	1	100%

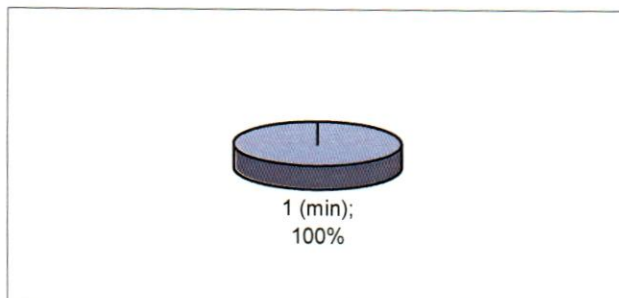


GRAFICO TABELLA A: PRIMO RICOVERO in questo Reparto

Grafico su percentuale valida

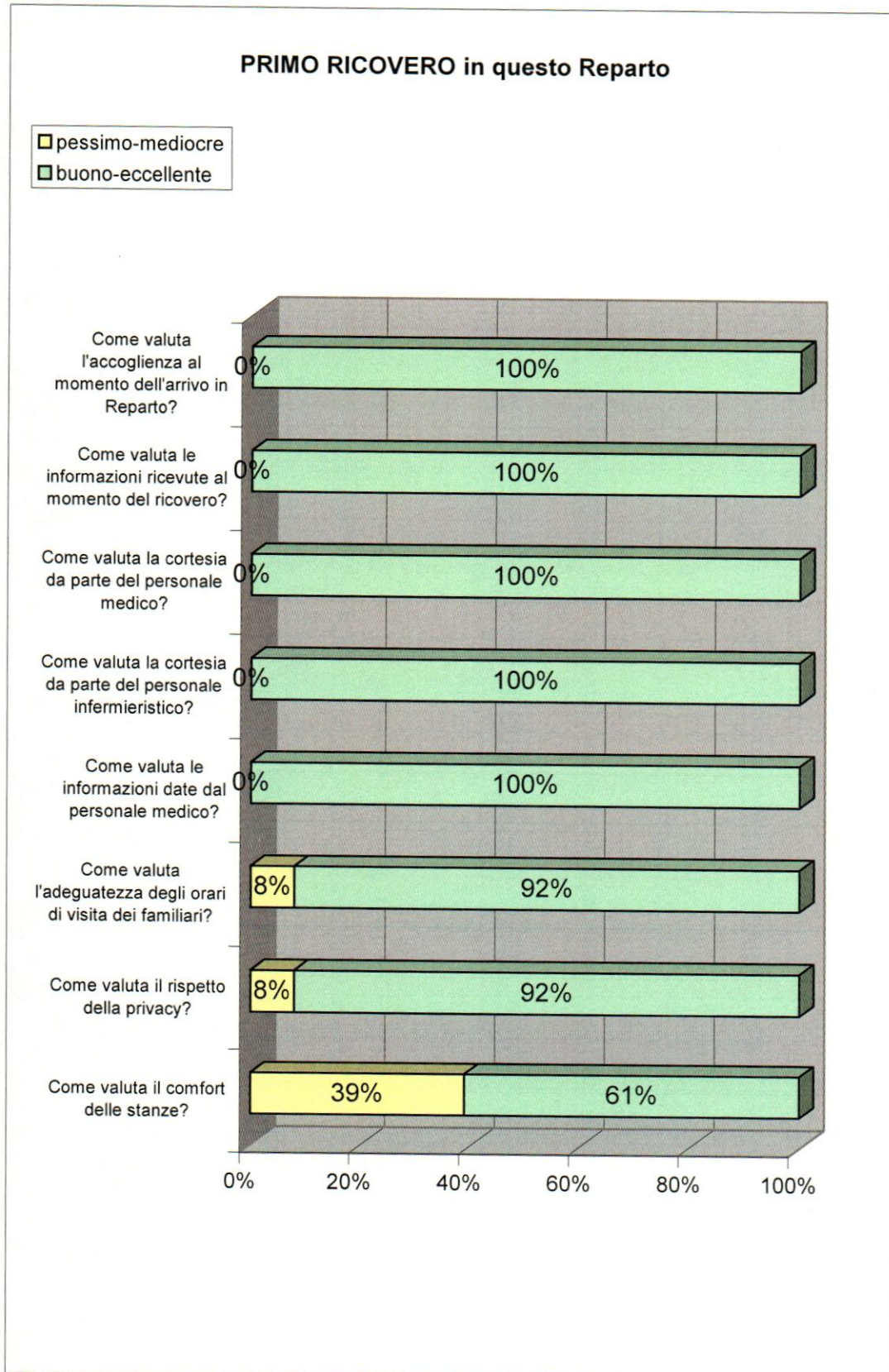
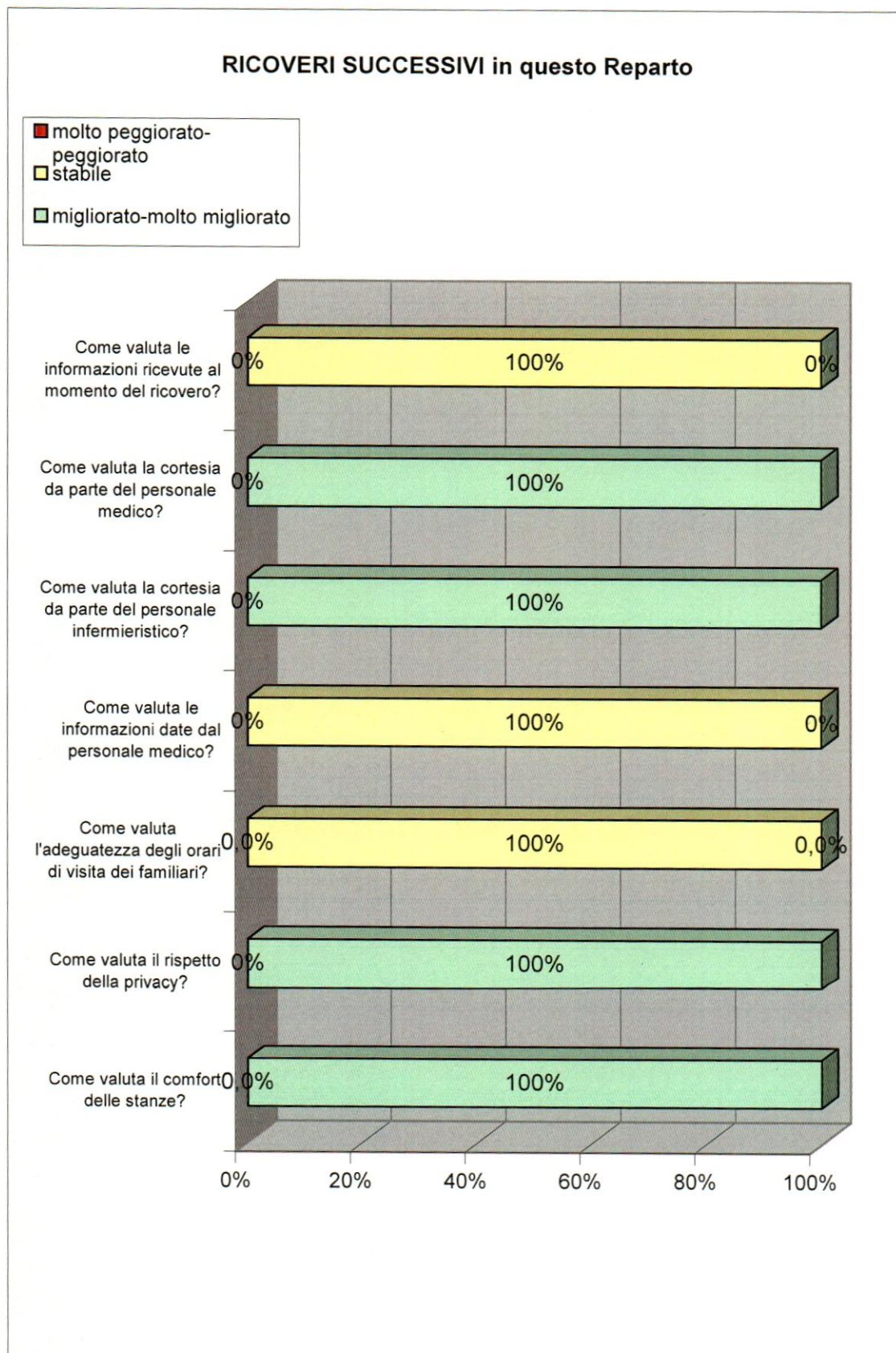
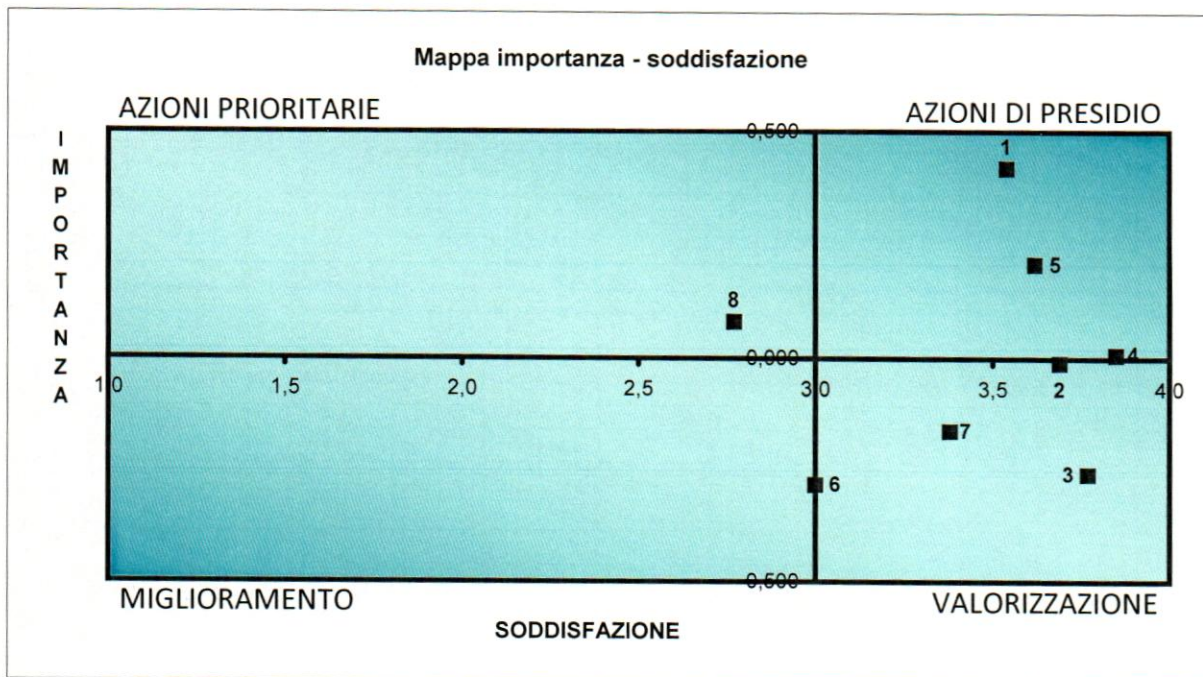


GRAFICO TABELLA B: RICOVERI SUCCESSIVI in questo Reparto

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, della cortesia da parte del personale infermieristico, delle informazioni ricevute dal 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 le informazioni ricevute al momento del ricovero, la cortesia da parte del personale medico, il rispetto della privacy

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'adeguatezza degli orari di visita dei familiari

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. Qui si trova il comfort delle stanze.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI		Frequenze
Grazie di cuore		1
totale elogi		1
VARIE		Frequenze
Bisogna che anche noi come genitori abbiamo pazienza con voi, così come voi ne avete con noi (con i nostri figli). Non ho niente da commentare e neanche da suggerire. Grazie		1
totale varie		1
totale suggerimenti		2

