



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

Clinica Urologica  
Reparto

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

## *Somministrazione questionari:*

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	329
Numero questionari raccolti	158
	<b>48%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del reparto della Clinica Urologica 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 329 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 152 (48%)\*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 80/100.

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-eccellente" risulta essere per:
  - l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, per il 97%
  - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 97%
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 97%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 96%
  - le informazioni date dal personale medico, per il 93%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 92%
  - il rispetto della privacy, per il 91%
  - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 95%
  
- gli aspetti da tenere in evidenza sono:
  - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, con il 13% pessimo-mediocre
  
- gli aspetti critici riguardano:
  - il comfort delle stanze, con il 30% 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.

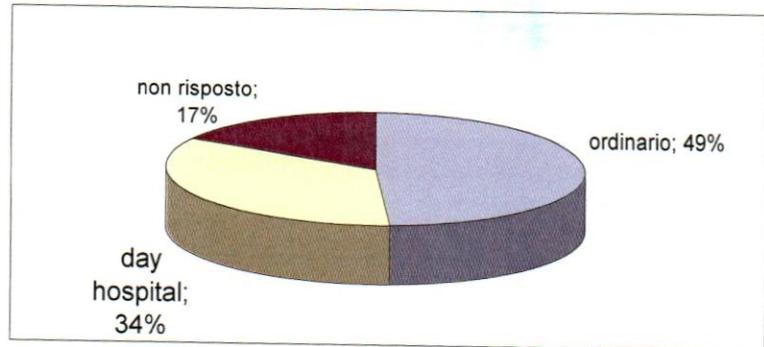
<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità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

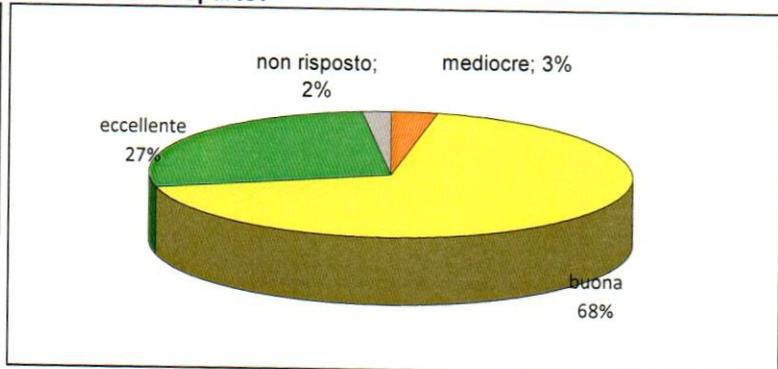
### 1. Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
ordinario	75	49%
day hospital	51	34%
non risposto	26	17%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



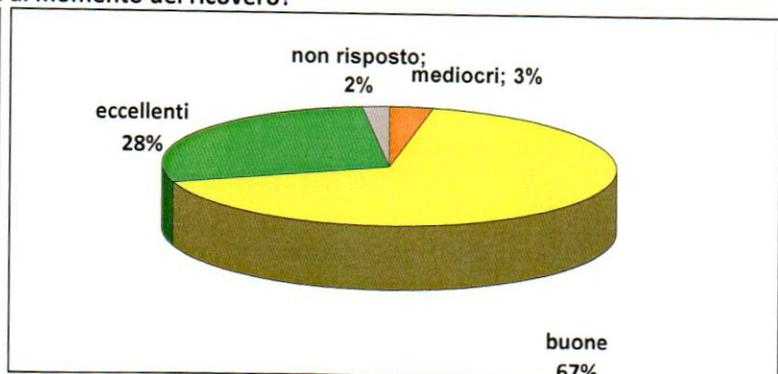
### 2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	3%
buona	103	68%
eccellente	42	27%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



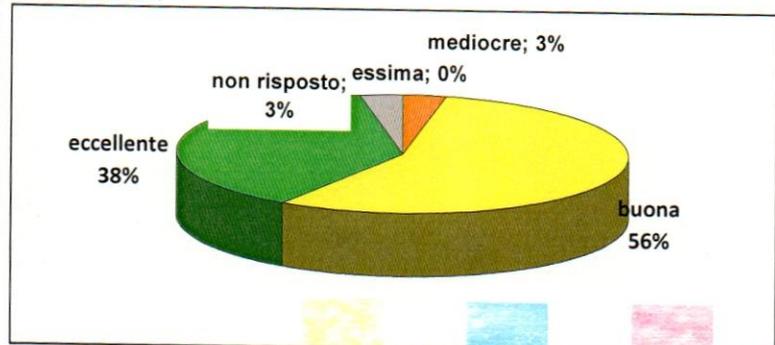
### 3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	4	3%
buone	102	67%
eccellenti	43	28%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



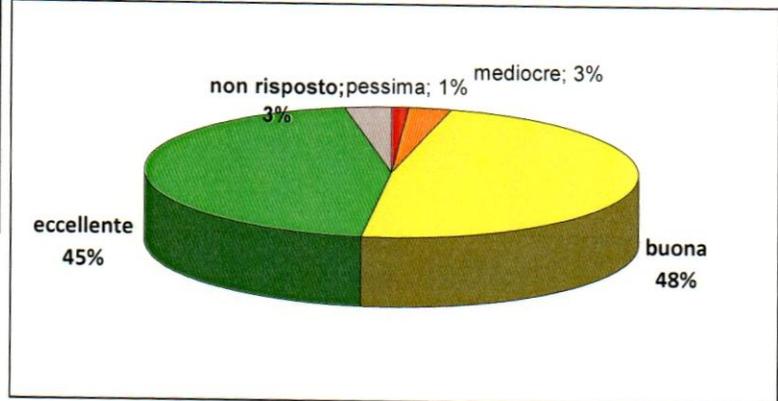
### 4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	3%
buona	85	56%
eccellente	58	38%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



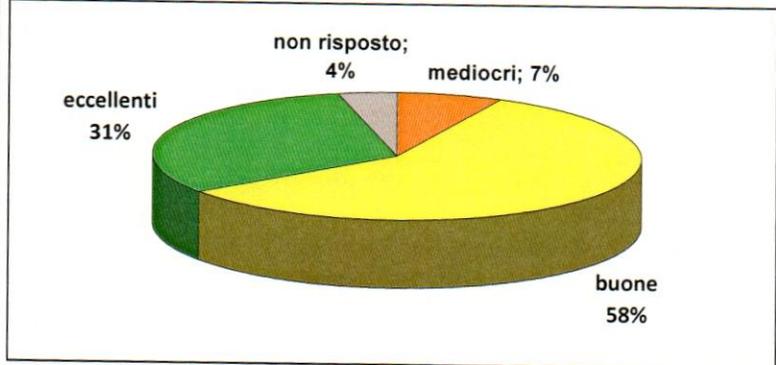
**5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	5	3%
buona	74	48%
eccellente	68	45%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



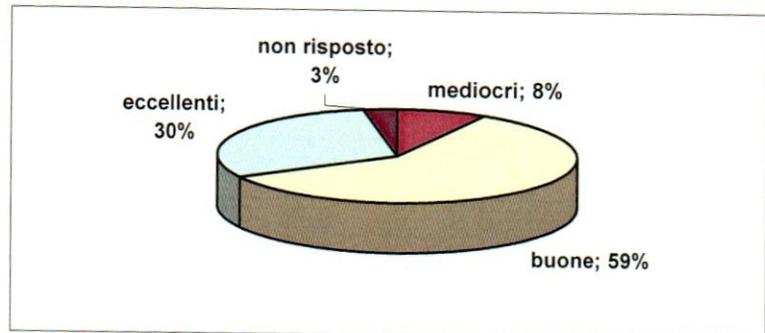
**6. Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	10	7%
buone	89	58%
eccellenti	47	31%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



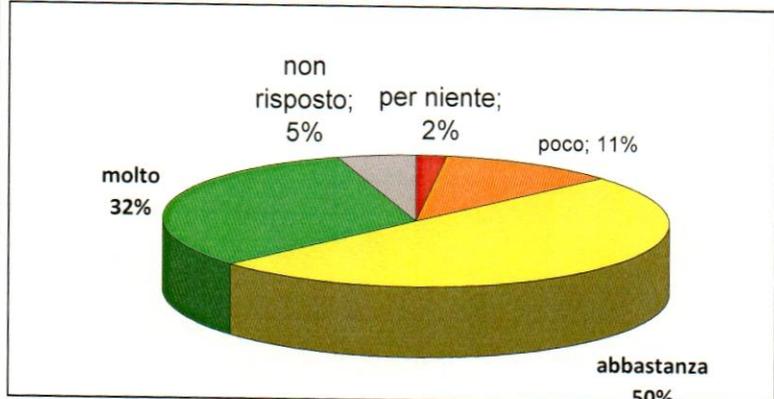
**7. Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	12	8%
buone	90	59%
eccellenti	46	30%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



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

	frequenze	percentuali
per niente	3	2%
poco	16	11%
abbastanza	76	50%
molto	49	32%
non risposto	8	5%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



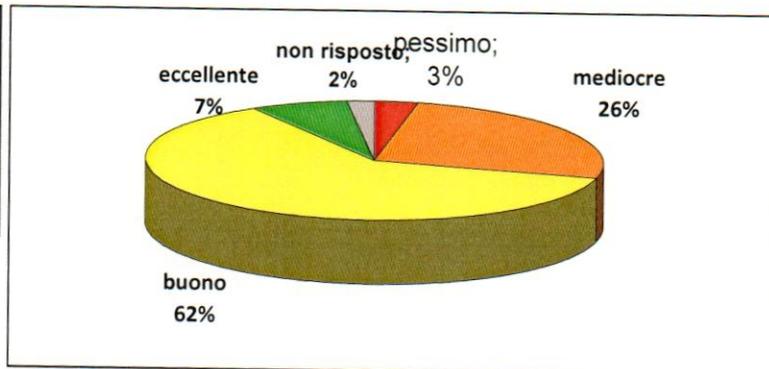
**9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?**

	frequenze	percentuali
per niente	4	3%
poco	10	7%
abbastanza	80	52%
molto	52	34%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



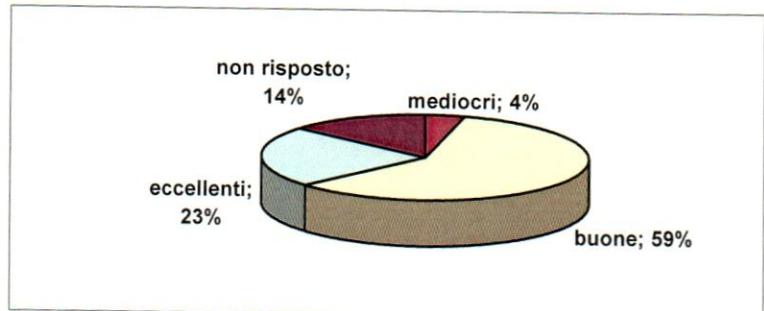
**10. Come considera il comfort delle stanze?**

	frequenze	percentuali
pessimo	5	3%
mediocre	39	26%
buono	94	62%
eccellente	11	7%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



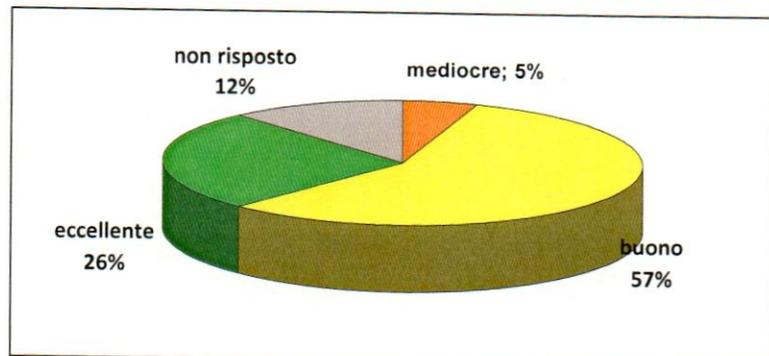
**11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	6	4%
buone	89	59%
eccellenti	35	23%
non risposto	22	14%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



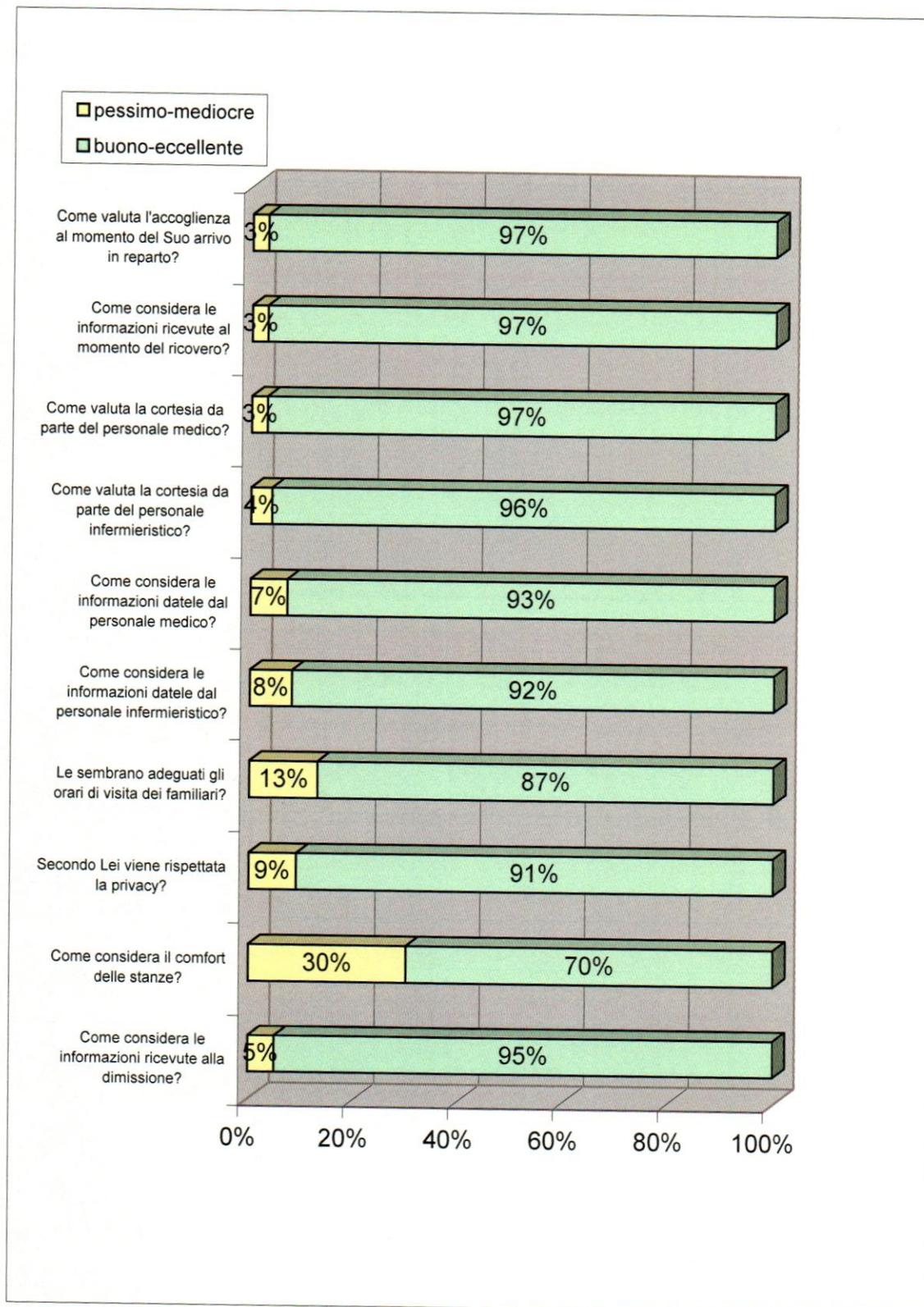
**12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?**

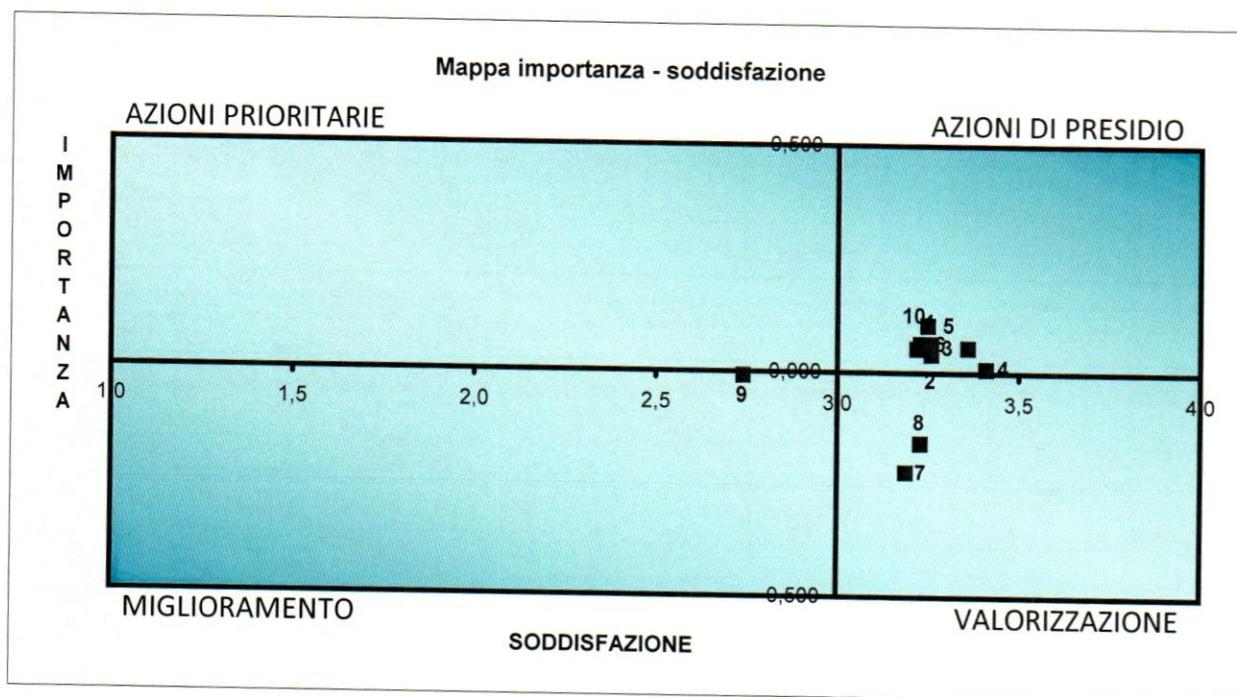
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	7	5%
buono	87	57%
eccellente	39	26%
non risposto	19	12%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



## 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 dell'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto, delle informazioni ricevute al momento del ricovero, della cortesia del personale medico, della cortesia del personale infermieristico, delle informazioni del 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'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, 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 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.

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>	<b>Frequenze</b>
Il reparto, come struttura, non è dei più moderni ma la professionalità, il rapporto umano, le attenzioni che lo rende unico, è un aspetto che primeggia. Grazie	1
Trattamento post operatorio buono fino all'informativa sulla dimissione	1
Nulla da eccepire	1
Se le eccellenze di questo reparto fossero presenti in altre parti d'Italia ne avrebbero giovamento tutti gli ammalati di competenza urologica.	1
Sono tutti bravi	1
Il personale infermieristico e sanitario è eccezionale ma necessita di essere aumentata la dotazione organica del personale. Vi ringrazio di cuore per il trattamento ricevuto e grazie all'equipe che mi ha operato	1
Grazie a tutti per professionalità e gentilezza	1
Ottimo tutto il personale del reparto sia dal punto professionale che umano. Unico neo difficile prendere la linea se si telefona da fuori ospedale per informazioni	1
Tutta la degenza è stata più che buona	1
Staff medico eccezionale, Dott. Calpista + anestesisti, ottima atmosfera con alta professionalità.	1
Ringrazio per la sua gentilezza la Sig. Luciana. Ringrazio di cuore tutto il personale della sala operatoria per l'alta professionalità e un grazie speciale all'anestesista Dott. Graziano.	1
<b>totale elogi</b>	<b>11</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	<b>Frequenze</b>
Riscaldamento troppo rumoroso	1
Scarsi servizi igienici	1
La pulizia lascia a desiderare	1
Le stanze sono molto sporche. Pazienti ammassati in un'unica stanza con le altre rimaste vuote.	1
I letti scomodi	1
Letti scomodi per persone alte	1
Area giochi per bambini	1
Anche se non di vostra competenza segnalo la scarsa pulizia da parte del personale	1

Altri materassi nei letti.	1
Il rumore dei termoconvettori durante la notte disturba molto il riposo notturno. Vi ringrazio di cuore per il trattamento ricevuto e grazie all'equipe che mi ha operato	1
Nel reparto sarebbe molto utile – viste le lunghe e numerose attese per visite – un distributore di bevande calde in sala d'attesa	1
Avere una mensola sui bagni per poter appoggiare asciugamani, ecc.	1
Il cibo lascia un po' a desiderare ma nel complesso di tutto il voto è buono	1
Materassi inadeguati. Riferita carenza di biancheria	1
Migliorare la struttura, le stanze, i servizi igienici	1
Il cibo non è buono	1
Stanze e servizi un po' vetusti e scomodi, peccato.	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>17</b>
<b>TEMPI D'ATTESA</b>	<b>Frequenze</b>
Tempi d'attesa per assegnazione letto (dalle 7:30 alle 10:30 circa) da ridurre, come, altresì, quelli di dimissioni (dalle 15:30 alle 19:15)	1
Tempi d'attesa per operatori troppo lunghi	1
Arrivare alle 7:30 al mattino per avere il posto letto alle 10:30 mi sembra troppo.	1
<b>totale tempi d'attesa</b>	<b>3</b>
<b>PERSONALE</b>	<b>Frequenze</b>
Probabilmente troppa gente in sala operatoria che fa altro. Molta gente con scarpe da fuori e non specifiche per sala operatoria	1
Forse più informazioni su come si svolge il Day Hospital. Non si trova personale per chiedere.	1
I medici giovani dovrebbero dimostrarsi più disponibili verso i pazienti perché si tratta di gente che soffre. Si ricordi che un sorriso in più risulta essere più efficace di una medicina	1
Migliorare il rapporto tra personale infermieristico e paziente. (più cortesia). Manca il rapporto diretto tra medico e paziente durante le visite giornaliere. E' un monologo tra dottori e dottorandi lasciando in disparte il paziente.	1
Avere un medico di riferimento	1

Il personale medico ed infermieristico non è abbastanza preparato e competente riguardo le molteplici patologie possibilmente riscontrabili. Di conseguenza l'urologia pediatrica andrebbe trasferita nel palazzetto della chirurgia pediatrica. Ringrazio tutti per la disponibilità, buon lavoro.	1
<b>totale personale</b>	<b>6</b>
<b>VARIE</b>	<b>Frequenze</b>
Prevedere maggiore considerazione dei familiari che attendono l'esito dell'intervento attraverso un contatto continuo medico-familiare	1
Caro Zaia, invece di fare le passerelle, visita il Policlinico e risolvi i problemi. Alla fine i professori si stancano e se ne vanno. Noi pazienti e lo straordinario personale che fa miracoli non meritiamo questo.	1
Più elasticità con gli orari di visita	1
La consegna farmaci alla dimissioni non deve essere a carico dei pazienti (alcuni non hanno nessuno ad aiutarli). Io personalmente ho dovuto fare la coda al piano terra e dopo giorni di ricovero non è il max	1
Poco controllo notturno su pazienti non rispettosi del prossimo	1
Ampliare la fascia oraria di visita ai degenti per permettere ai familiari che non abitano vicino all'ospedale di poter stare con i propri congiunti	1
<b>totale varie</b>	<b>6</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>43</b>

