



**Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. Terapia Antalgica e Cure
Palliative
Reparto**

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	70
Numero questionari raccolti	37
	53%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Terapia Antalgica e Cure Palliative** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2017, 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 70 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 37 (53%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **93/100**.

Il questionario è costituito da 15 domande: 12 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto) o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente), una a risposta chiusa con scala di misurazione da 1 a 5, ed infine 2 aperte, in cui vengono chiesti eventuali disagi, commenti e/o 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 pag. 3):

- la valutazione **"buono-eccezionale"** risulta essere del:
 - 100% per le informazioni riguardo la sedo-analgesia
 - 97% per l'esaustività dell'opuscolo informativo
 - 100% per l'utilità di alcuni esami in sedo-analgesia
 - 100% per l'utilità delle tecniche non farmacologiche
 - 100% per la competenza degli infermieri
 - 100% per la disponibilità degli infermieri
 - 97% per l'esaustività degli infermieri
 - 100% per la competenza dei medici-anestetisti
 - 100% per la disponibilità dei medici-anestetisti
 - 97% per l'esaustività dei medici-anestetisti
 - 100% per l'adeguatezza delle tempistiche della sedo-analgesia
 - 97% per il rispetto della privacy

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.

La scala del giudizio finale andrebbe cambiata: passare da una misurazione con 5 possibilità ad una con 4 (togliendo sufficiente) in quanto la modalità intermedia rientra in una categoria "neutra" che non indica né gradimento né insoddisfazione.

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.

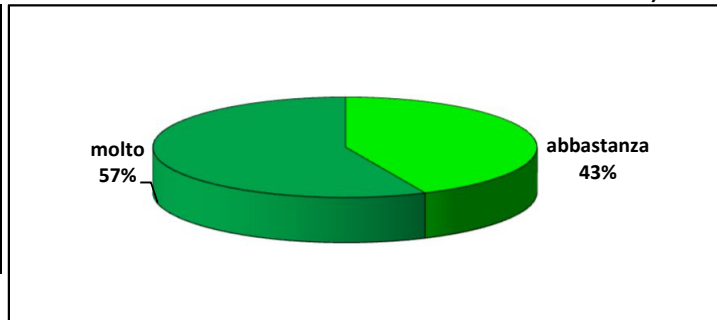
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

GRAFICI 2017

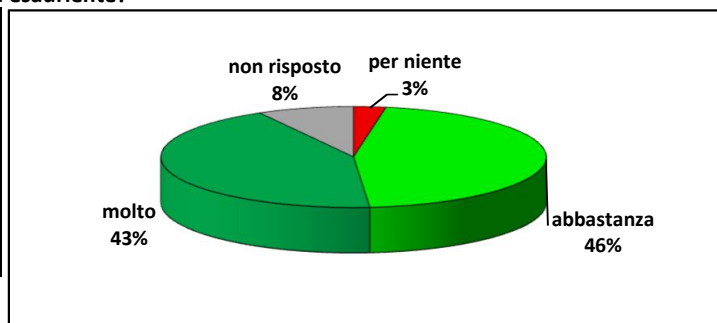
1 Prima dell'esecuzione dell'esame, Le sono state date informazioni riguardo la sedo-analgesia (sedo-analgesia = riduzione o annullamento della sensibilità al dolore e alterazione dello stato di coscienza)?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	16	43%
molto	21	57%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



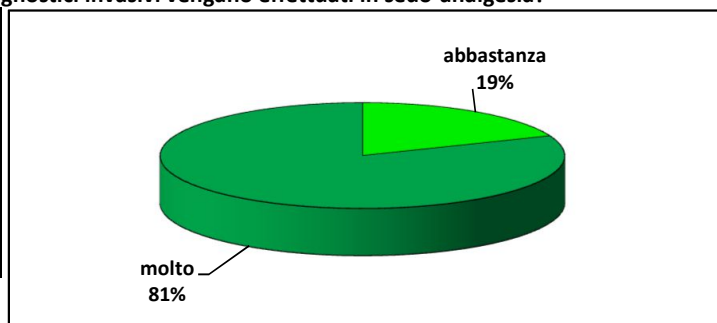
2 L'opuscolo informativo consegnatole era esauriente?

	frequenze	percentuali
per niente	1	3%
poco	0	0%
abbastanza	17	46%
molto	16	43%
non risposto	3	8%
Totale	37	100%



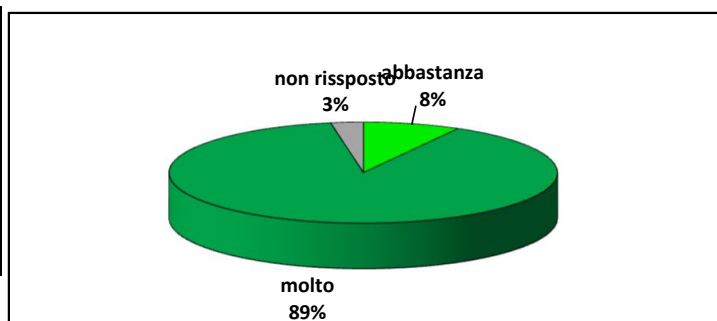
3 Quanto ritiene utile che alcuni esami diagnostici invasivi vengano effettuati in sedo-analgesia?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	7	19%
molto	30	81%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



4 Quanto ritiene utili le tecniche non farmacologiche utilizzate dagli operatori per distrarre il bambino? (es. gioco, distrazione, bolle di sapone...)

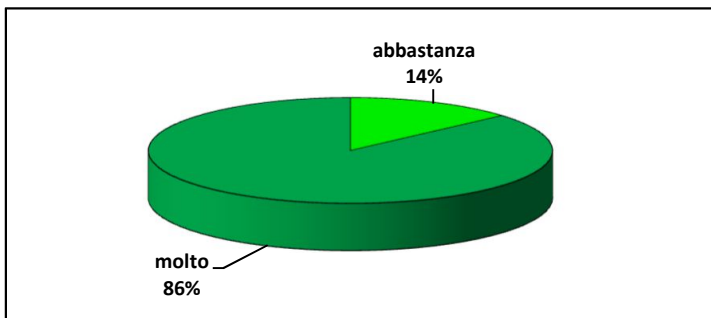
	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	8%
molto	33	89%
non risposto	1	3%
Totale	37	100%



5 Infermieri

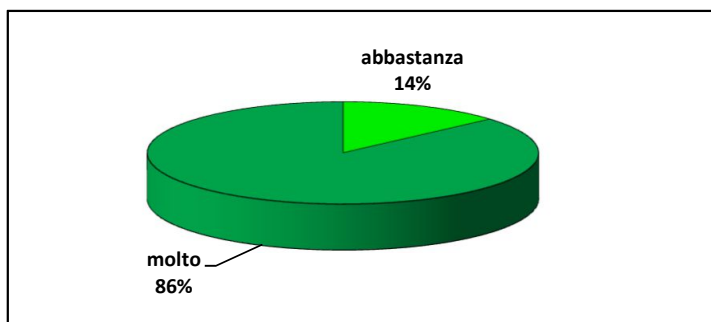
5.1 Competenza infermieri

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	5	14%
molto	32	86%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



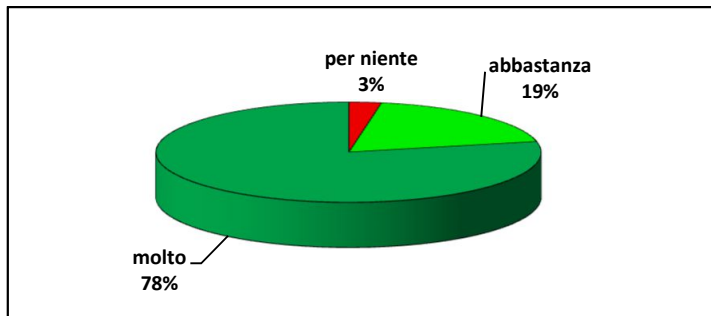
5.2 Disponibilità infermieri

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	5	14%
molto	32	86%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



5.3 Esaustività infermieri

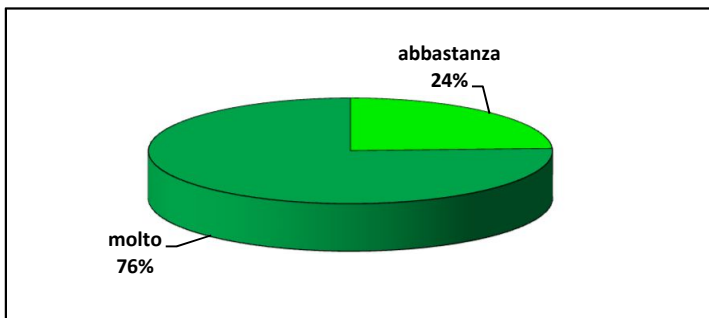
	frequenze	percentuali
per niente	1	3%
poco	0	0%
abbastanza	7	19%
molto	29	78%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



6 Medici-anestesisti

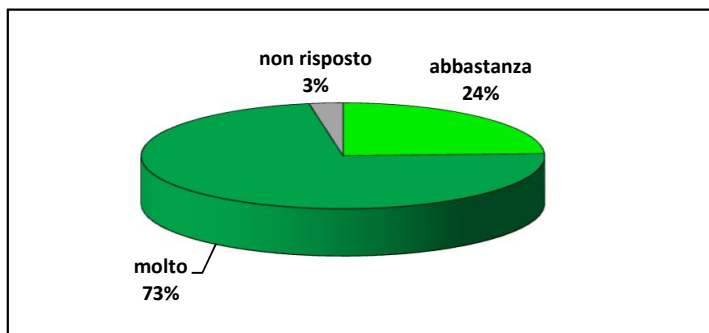
6.1 Competenza medici-anestesisti

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	9	24%
molto	28	76%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



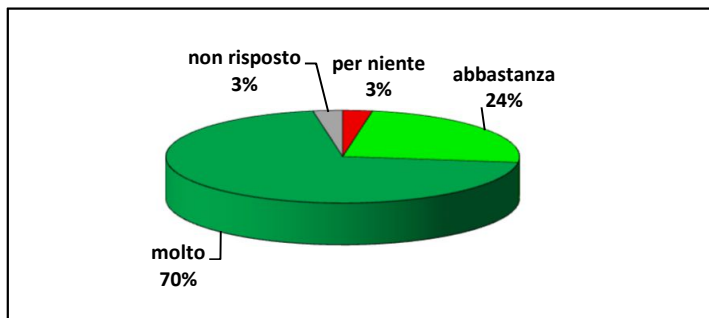
6.2 Disponibilità medici-anestesisti

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	9	24%
molto	27	73%
non risposto	1	3%
Totale	37	100%



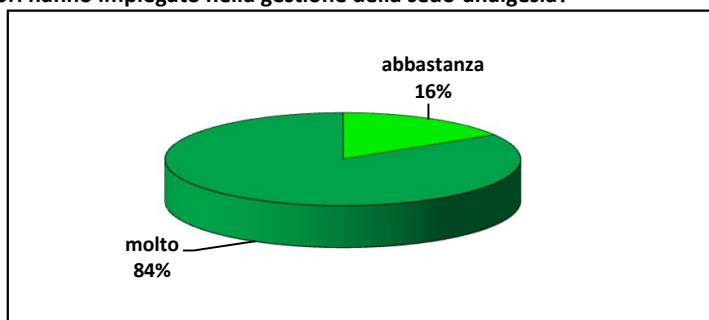
6.3 Esaustività medici-anestesisti

	frequenze	percentuali
per niente	1	3%
poco	0	0%
abbastanza	9	24%
molto	26	70%
non risposto	1	3%
Totale	37	100%



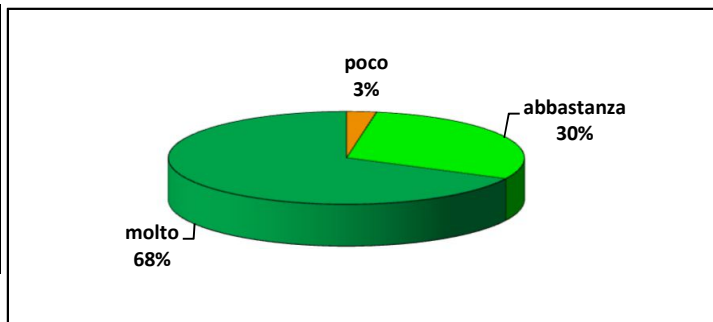
7 Ritiene adeguato il tempo che gli operatori hanno impiegato nella gestione della sedo-analgesia?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	6	16%
molto	31	84%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



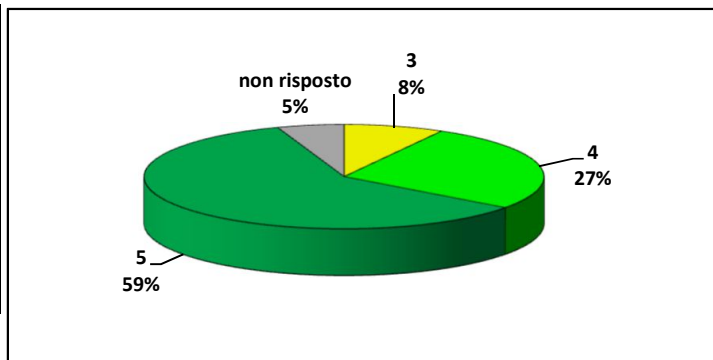
8 Le sembra che sia rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	3%
abbastanza	11	30%
molto	25	68%
non risposto	0	0%
Totale	37	100%



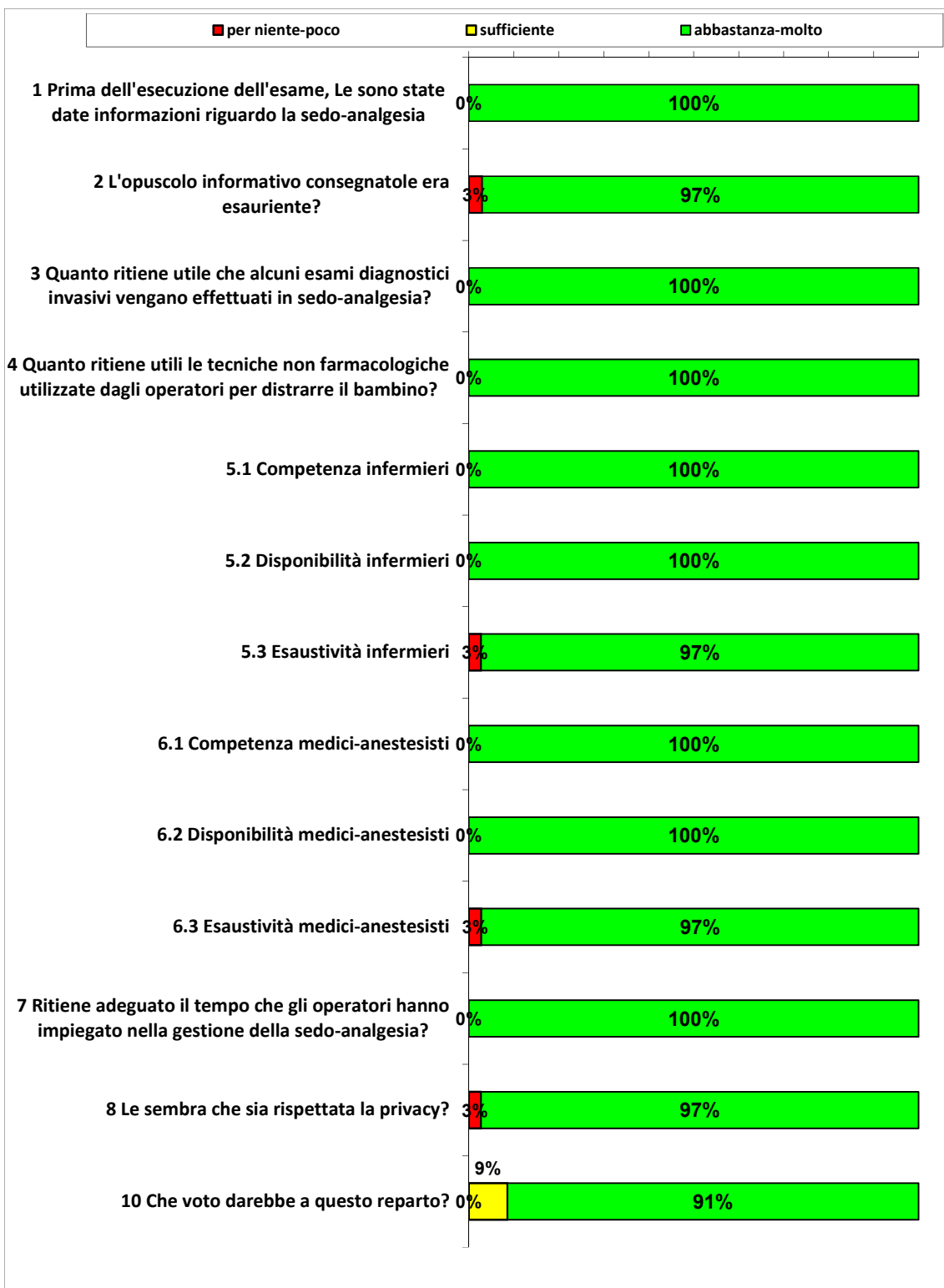
10 Che voto darebbe a questo reparto?

	frequenze	percentuali
1	0	0%
2	0	0%
3	3	8%
4	10	27%
5	22	59%
non risposto	2	5%
Totale	37	100%

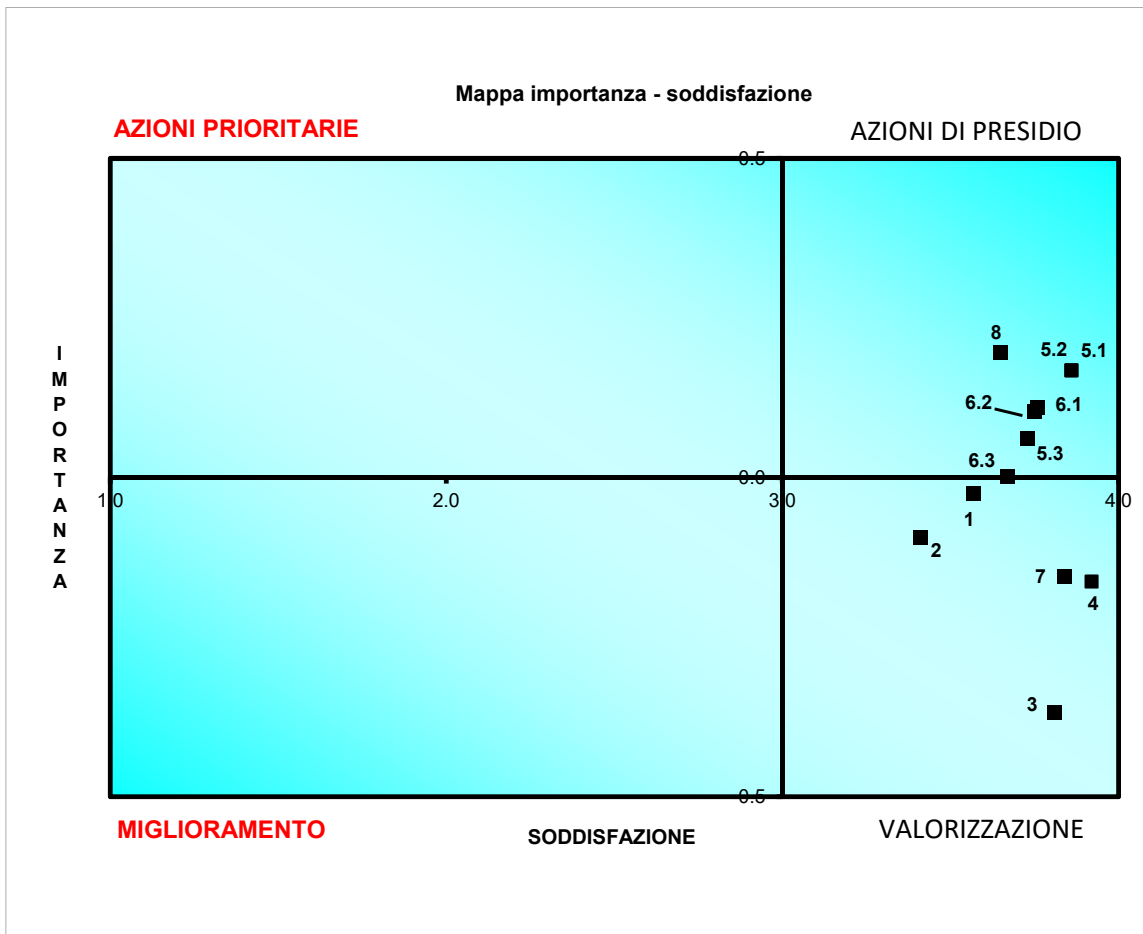


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella pagina seguente.

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	per niente- poco	sufficiente	abbastanza- molto	Risposte valide
1 Prima dell'esecuzione dell'esame, Le sono state date informazioni riguardo la sedo-analgesia	0%		100%	37
2 L'opuscolo informativo consegnatole era esauriente?	3%		97%	34
3 Quanto ritiene utile che alcuni esami diagnostici invasivi vengano effettuati in sedo-analgesia?	0%		100%	37
4 Quanto ritiene utili le tecniche non farmacologiche utilizzate dagli operatori per distrarre il bambino?	0%		100%	36
5.1 Competenza infermieri	0%		100%	37
5.2 Disponibilità infermieri	0%		100%	37
5.3 Esaustività infermieri	3%		97%	37
6.1 Competenza medici-anestesisti	0%		100%	37
6.2 Disponibilità medici-anestesisti	0%		100%	36
6.3 Esaustività medici-anestesisti	3%		97%	36
7 Ritiene adeguato il tempo che gli operatori hanno impiegato nella gestione della sedo-analgesia?	0%		100%	37
8 Le sembra che sia rispettata la privacy?	3%		97%	37
10 Che voto darebbe a questo reparto?	0%	9%	91%	35



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. Qui rientrano la competenza, disponibilità e esaustività degli infermieri e dei medici-anestesisti e il rispetto della privacy.

2. **quadrante in basso a destra:** è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però è attribuita un'importanza minore. 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 fornite sulla sedo-anelgesia, l'opuscolo informativo, l'utilità degli esami con sedo-anelgesia, l'utilità delle tecniche non farmacologiche e l'adeguatezza delle tempistiche in sedo-anelgesia.

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.

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.

Var		import	soddisf	scarti import
1	valutazione informazioni fornite su sedo-analgesia	.338	3.57	-0.025
2	valutazione opuscolo informativo	.269	3.41	-0.094
3	utilità esami con sedo-analgesia	-.005	3.81	-0.368
4	utilità tecniche non farmacologiche	.200	3.92	-0.163
5.1	valutazione competenza personale infermieristico	.531	3.86	0.168
5.2	valutazione disponibilità personale infermieristico	.531	3.86	0.168
5.3	valutazione esaustività personale infermieristico	.423	3.73	0.060
6.1	valutazione competenza medici-anestesisti	.472	3.76	0.109
6.2	valutazione disponibilità medici-anestesisti	.466	3.75	0.103
6.3	valutazione esaustività medici-anestesisti	.365	3.67	0.002
7	adeguatezza tempistiche sedo-analgesia	.208	3.84	-0.155
8	rispetto privacy	.559	3.65	0.196

medie

0.363 3.736

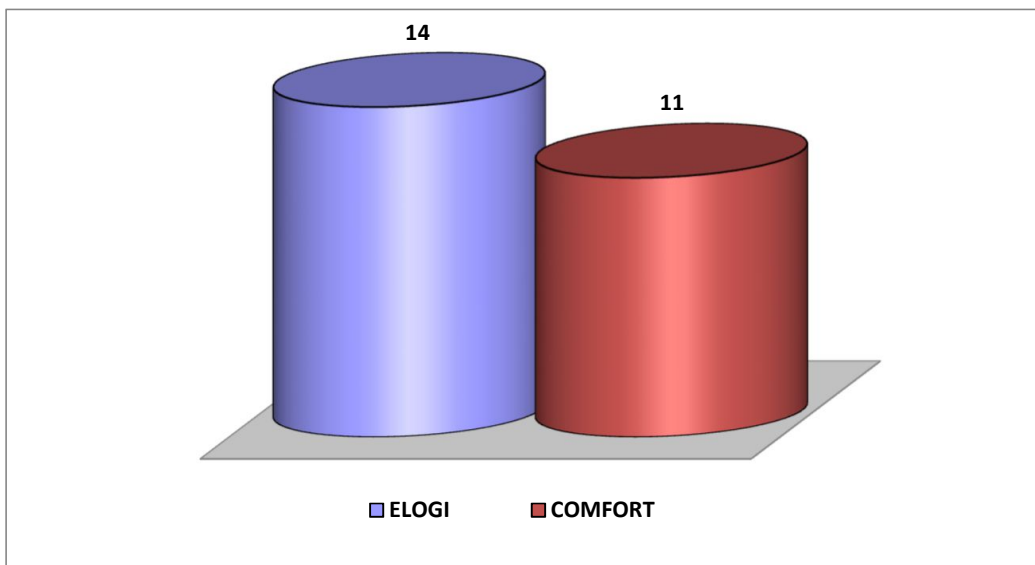
voto medio performance

93%

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Bene comunque	1
Cordialità, professionalità e umanità massime. Grazie mille, continuate così	1
Grazie di cuore a tutto lo staff	3
Grazie per la tanta pazienza	1
Le infermiere lavorano bene per come hanno addormentato mio figlio	4
Siete persone speciali! Veramente bravi	1
Sono stata contenta dell'accoglienza fatta, molto divertente	2
Tanta partecipazione, affetto e profonda collaborazione. Continuare con la stessa carica affettiva che vi contraddistingue!	1
TOTALE	14

COMFORT	Frequenze
La stanza con molta gente e non c'era una sedia dove potersi sedere vicino al figlio.	1
La stanza non era quello che immaginavamo: piccola e con troppe "cose" attorno	1
Molta confusione	1
Molte persone e molta confusione	2
Molte persone nella stanza non sapevano quale fosse il loro posto	1
Solo disagio personale nel vedere mio figlio perdere coscienza	1
Stanza piccola e con persone senza cartellino, non sapevo chi fossero	1
Stanza piccola e in disordine con molte persone.	1
Troppa baraonda per noi, il bambino per fortuna si è lasciato coinvolgere e distrarre con i giochi.	1
Troppa confusione molta gente nella stanza	1
TOTALE	11



ELOGI
COMFORT

14
11