



**Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. Terapia Intensiva Pediatrica  
Reparto**

**REPORT INDAGINE  
QUALITÀ PERCEPITA  
ANNO 2017**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre 2017/dicembre 2017
<b>Numero questionari somministrati</b>	20
<b>Numero questionari raccolti</b>	15
	<b>75%</b>

## 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 2017, 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 20 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 15 (**75%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **88/100**.

Il questionario è costituito da 10 domande di cui 9 a risposta chiusa con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) o quantitativo (per niente, poco, abbastanza, molto) 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 del:
  - 100% per l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto
  - 100% per le informazioni ricevute al momento del ricovero
  - 100% per la cortesia da parte del personale medico
  - 100% per la cortesia da parte del personale infermieristico
  - 100% per le informazioni date dal personale medico
  - 93% per il rispetto della privacy
  
- **gli aspetti critici** sono:
  - il comfort delle stanze, 33% pessimo-mediocre
  
- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, 20% per niente-poco

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.

L'attuale formato del questionario è poco pratico per rilevare la soddisfazione del paziente, in quanto la voce **“Stabile”** non chiarisce in alcun modo quale fosse il giudizio antecedente (pessimo rimasto pessimo? eccellente rimasto eccellente?). Per cui il consiglio è quello di mantenere un'unica tabella con la scala pessimo-eccellente, cosicché anche i pazienti che vengono le volte successive possano dare un giudizio basato su una scala di misurazione.

Il basso numero di questionari compilati non permette un'approfondita analisi dei dati, in quanto non è possibile studiare la correlazione tra le varie risposte e il giudizio complessivo; quindi non risulta possibile indicare quali voci incidono maggiormente sul giudizio dei pazienti.

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.

---

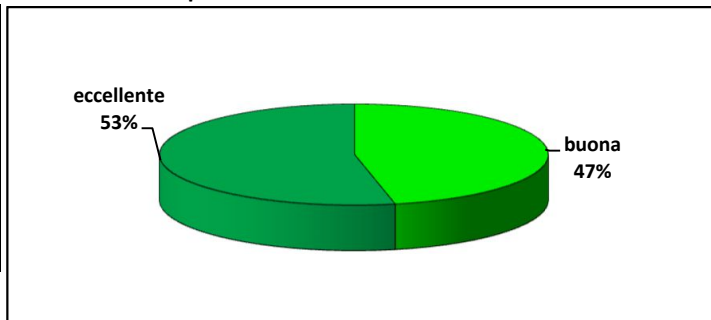
<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità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

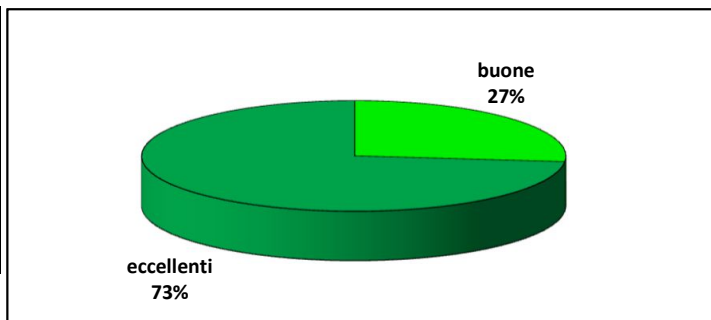
### 1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	7	47%
eccellente	8	53%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



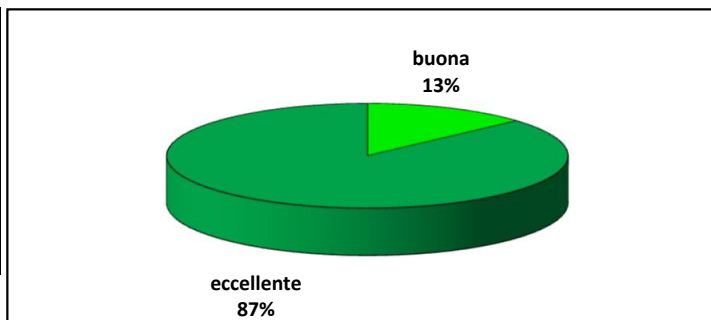
### 2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	4	27%
eccellenti	11	73%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



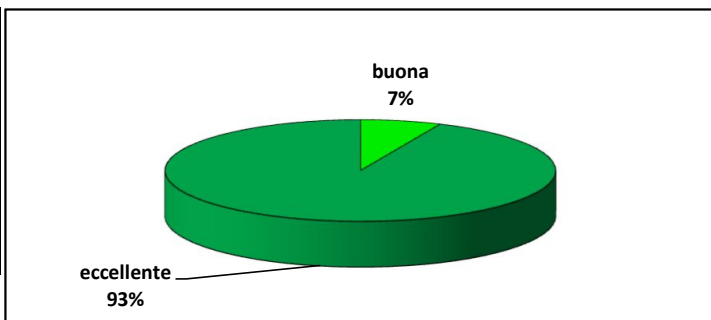
### 3 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	2	13%
eccellente	13	87%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



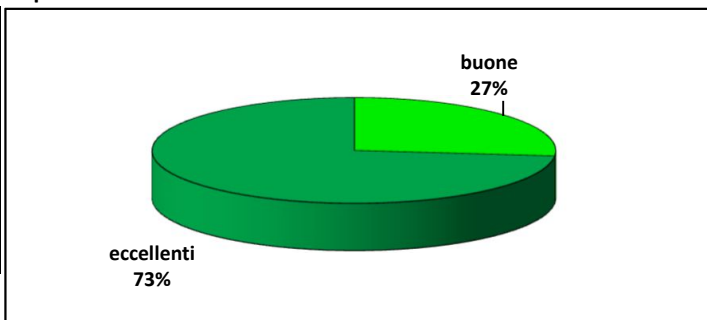
### 4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	1	7%
eccellente	14	93%
non rissposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



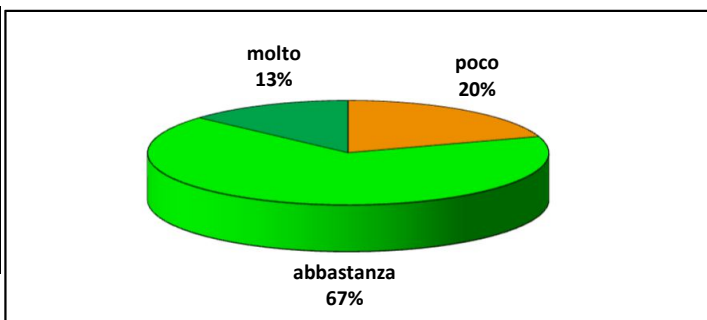
**5 Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	4	27%
eccellenti	11	73%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



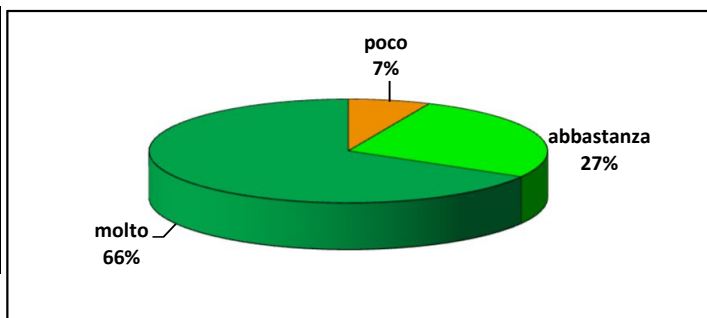
**6 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	20%
abbastanza	10	67%
molto	2	13%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



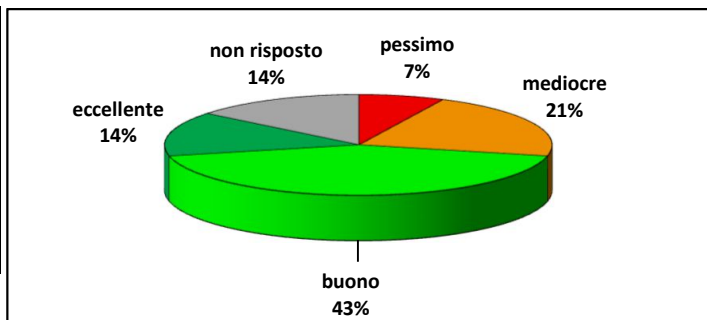
**7 Secondo Lei viene rispettata la privacy?**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	7%
abbastanza	4	27%
molto	10	67%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



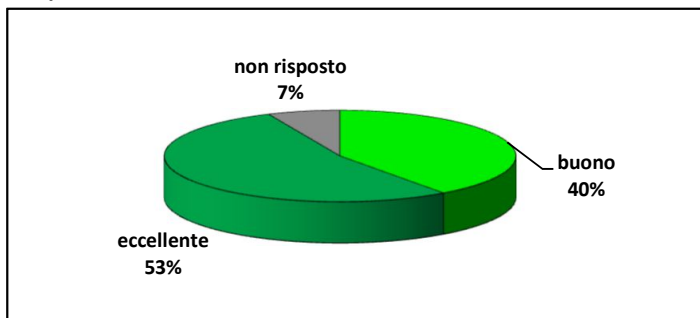
**8 Come considera il comfort delle stanze?**

	frequenze	percentuali
pessimo	1	7%
mediocre	3	21%
buono	6	43%
eccellente	2	14%
non risposto	2	14%
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



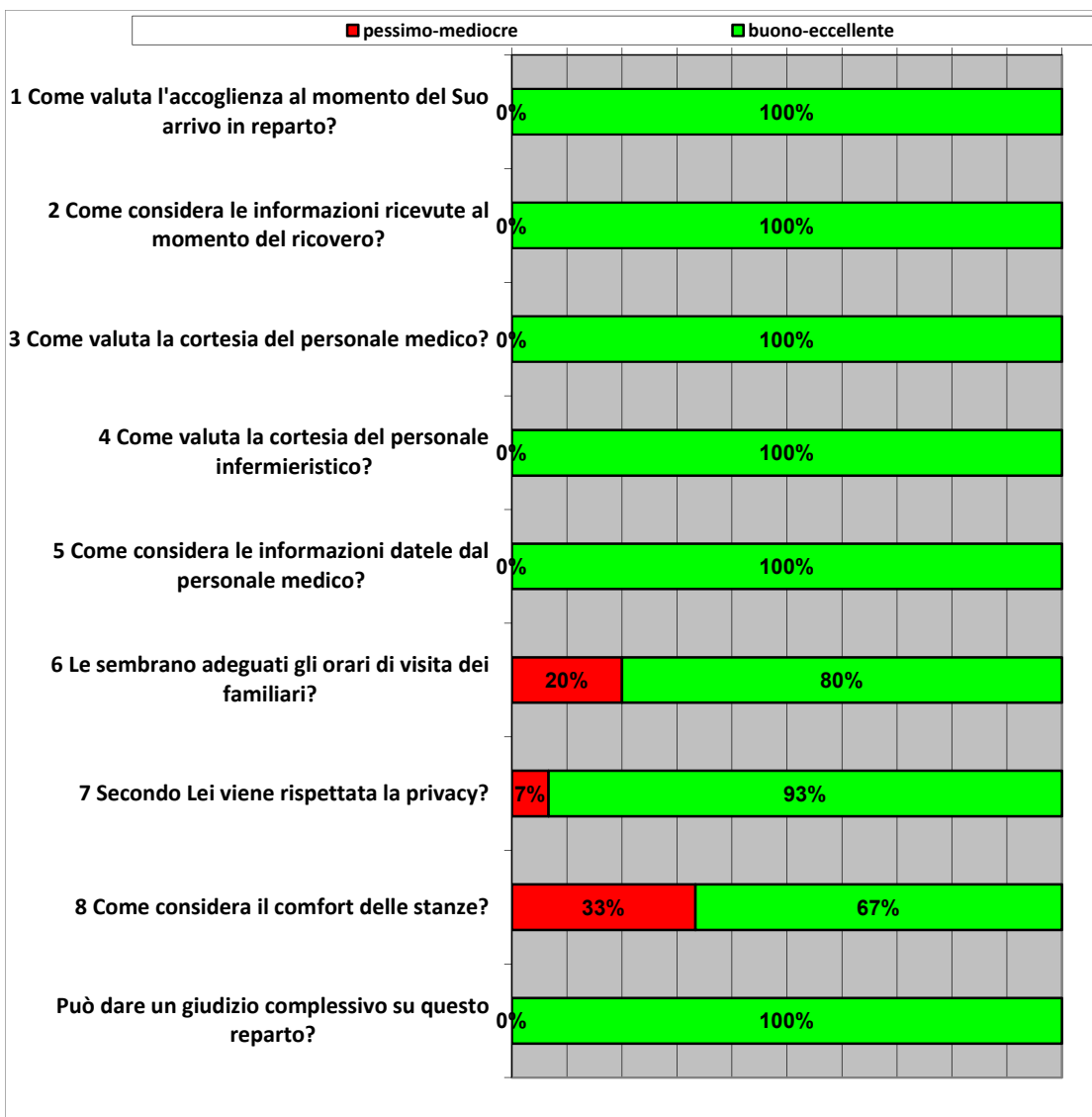
**Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	6	40%
eccellente	8	53%
non risposto	1	7%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



*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

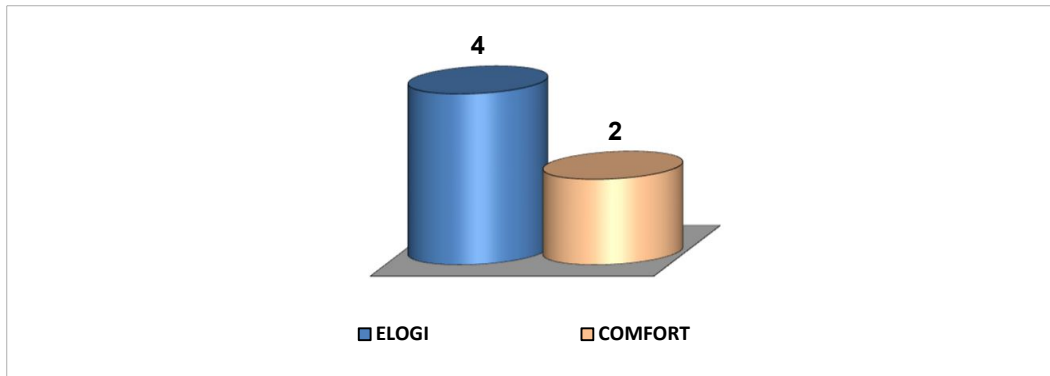


	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?	0%	100%	15
2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	0%	100%	15
3 Come valuta la cortesia del personale medico?	0%	100%	15
4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	0%	100%	15
5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?	0%	100%	15
6 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	20%	80%	15
7 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	7%	93%	15
8 Come considera il comfort delle stanze?	33%	67%	12
Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?	0%	100%	14

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
La prima volta che siamo arrivati qui, nostro figlio era in pericolo di vita in seguito a un trauma. Eravamo disperati e sconvolti e aver trovato personale così gentile, umano, delicato e disponibile è stato per noi un aiuto enorme e un conforto non da poco. Grazie di cuore.	1
Medici e infermieri sempre gentili e cortesi. Siete tutti meravigliosi! Grazie	1
Siete tutti bravissimi! Complimenti!	1
Un team serio, professionale ed "umano", il cui duro lavoro e dedizione al benessere dei piccoli pazienti è encomiabile.	1
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>

COMFORT	Frequenze
Più spazio in reparto	2
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>



<b>ELOGI</b>	<b>4</b>
<b>COMFORT</b>	<b>2</b>