



**Regione del Veneto**  
**Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. TRAPIANTI RENE E**  
**PANCREAS**  
**Reparto**

**REPORT INDAGINE**  
**QUALITÀ PERCEPITA**  
**ANNO 2017**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Ottobre 2017/dicembre 2017
<b>Numero questionari somministrati</b>	100
<b>Numero questionari raccolti</b>	36
	<b>36%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Trapianti Rene e Pancreas** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da ottobre 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 100 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 36 (**36%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **89/100**.

Il questionario è costituito da 13 domande: 11 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 dove veniva chiesto il tipo di ricovero ed infine una 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 pag. 3):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
  - 97% per l'accoglienza all'arrivo in reparto
  - 100% per informazioni ricevute al momento del ricovero
  - 100% per la cortesia del personale medico
  - 100% per la cortesia del personale infermieristico
  - 100% per le informazioni fornite dal personale medico
  - 100% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
  - 94% per l'adeguatezza degli orari di visita
  - 94% per il rispetto della privacy
  - 97% per il comfort delle stanze
  - 100% per le informazioni ricevute alla dimissione

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.

---

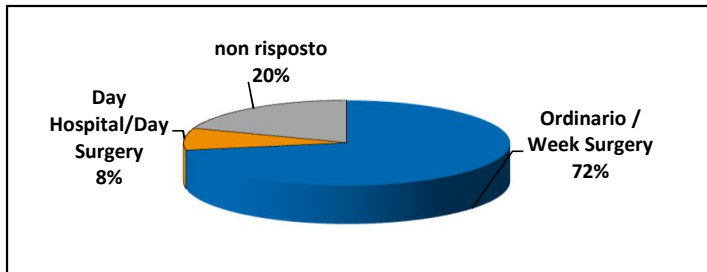
<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità 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 2017

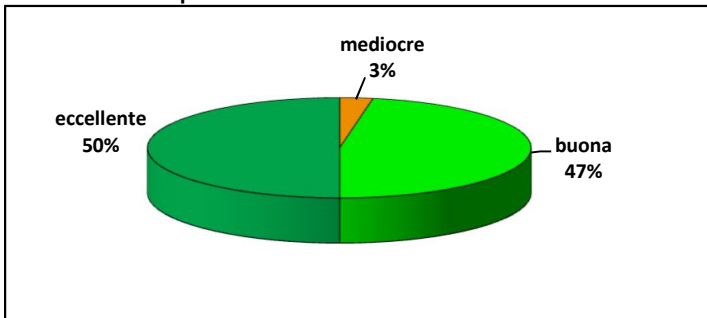
### 1 Tipologia di ricovero:

	frequenze	percentuali
Ordinario / Week Surgery	26	72%
Day Hospital/Day Surgery	3	8%
non risposto	7	19%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



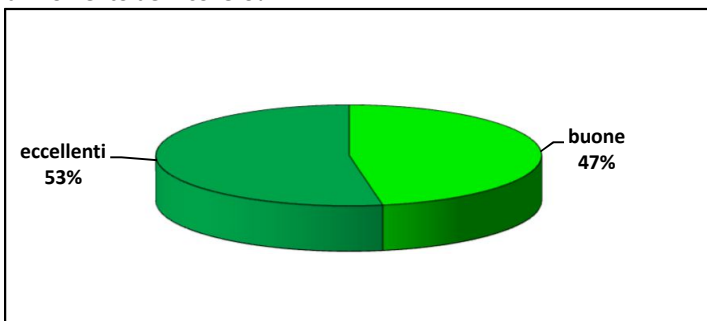
### 2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	3%
buona	17	47%
eccellente	18	50%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



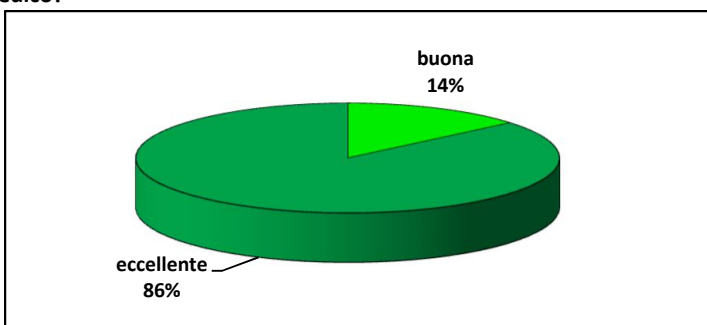
### 3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	17	47%
eccellenti	19	53%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



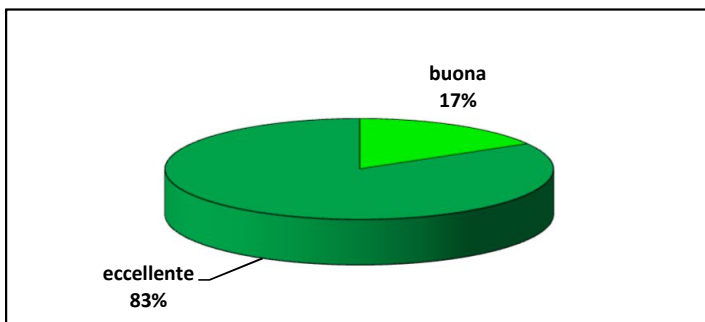
### 4 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	5	14%
eccellente	31	86%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



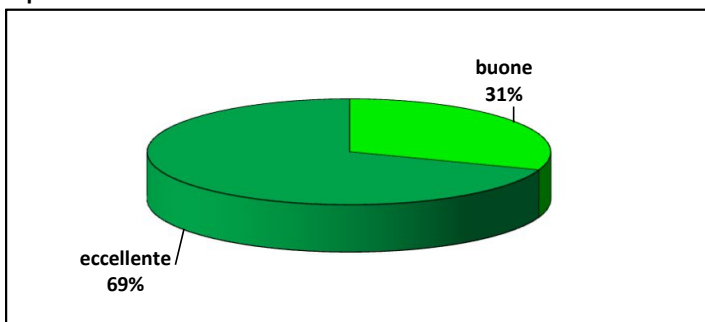
**5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	6	17%
eccellente	30	83%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



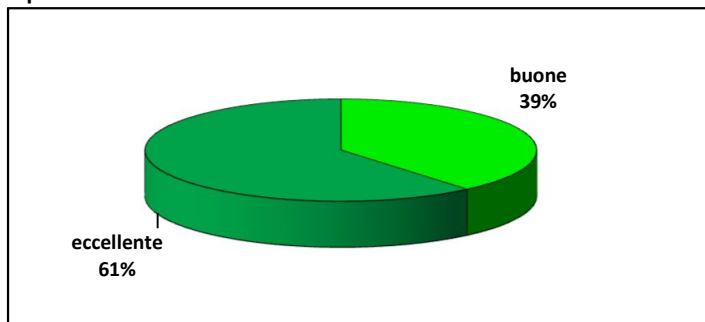
**6 Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocre	0	0%
buone	11	31%
eccellente	25	69%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



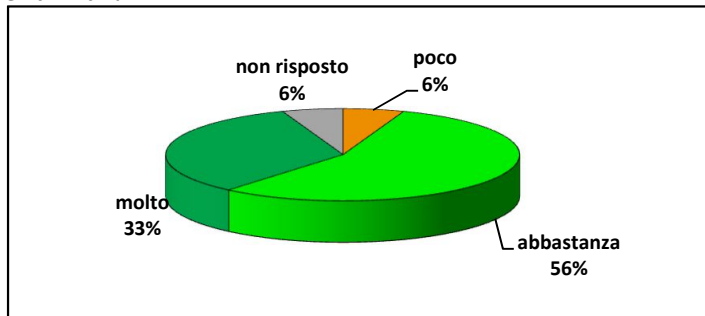
**7 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocre	0	0%
buone	14	39%
eccellente	22	61%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



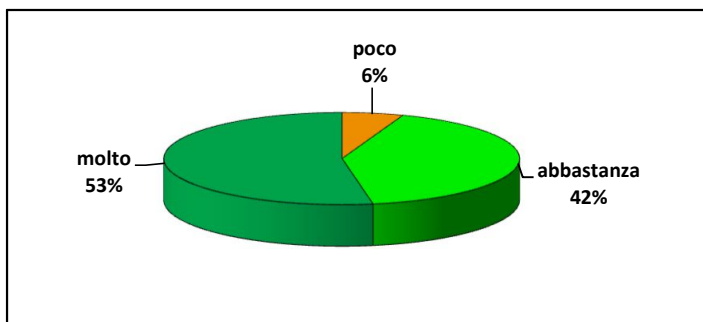
**8 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	6%
abbastanza	20	56%
molto	12	33%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



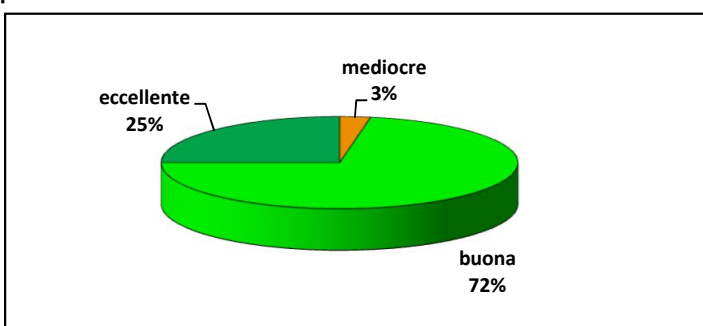
**9 Secondo Lei viene rispettata la privacy?**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	6%
abbastanza	15	42%
molto	19	53%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



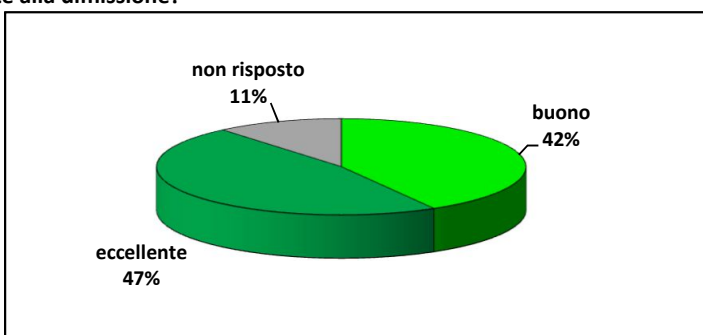
**10 Come considera il comfort delle stanze?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	3%
buona	26	72%
eccellente	9	25%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



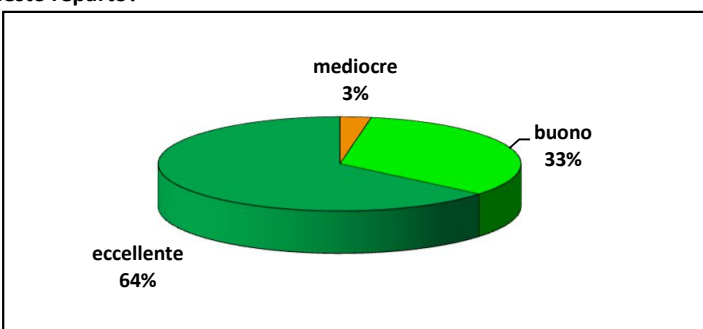
**11 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	15	42%
eccellente	17	47%
non risposto	4	11%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



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

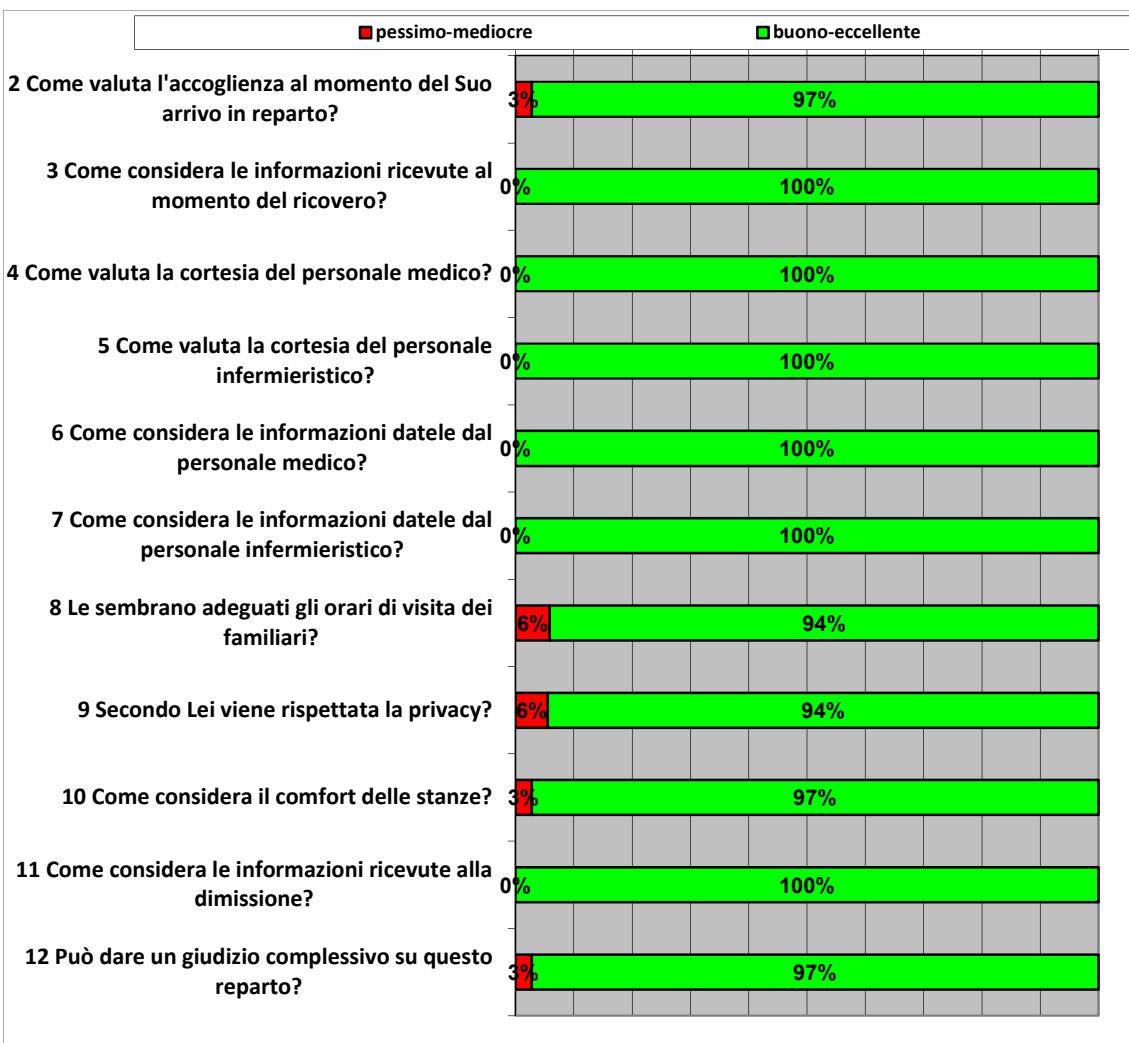
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	3%
buono	12	33%
eccellente	23	64%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>



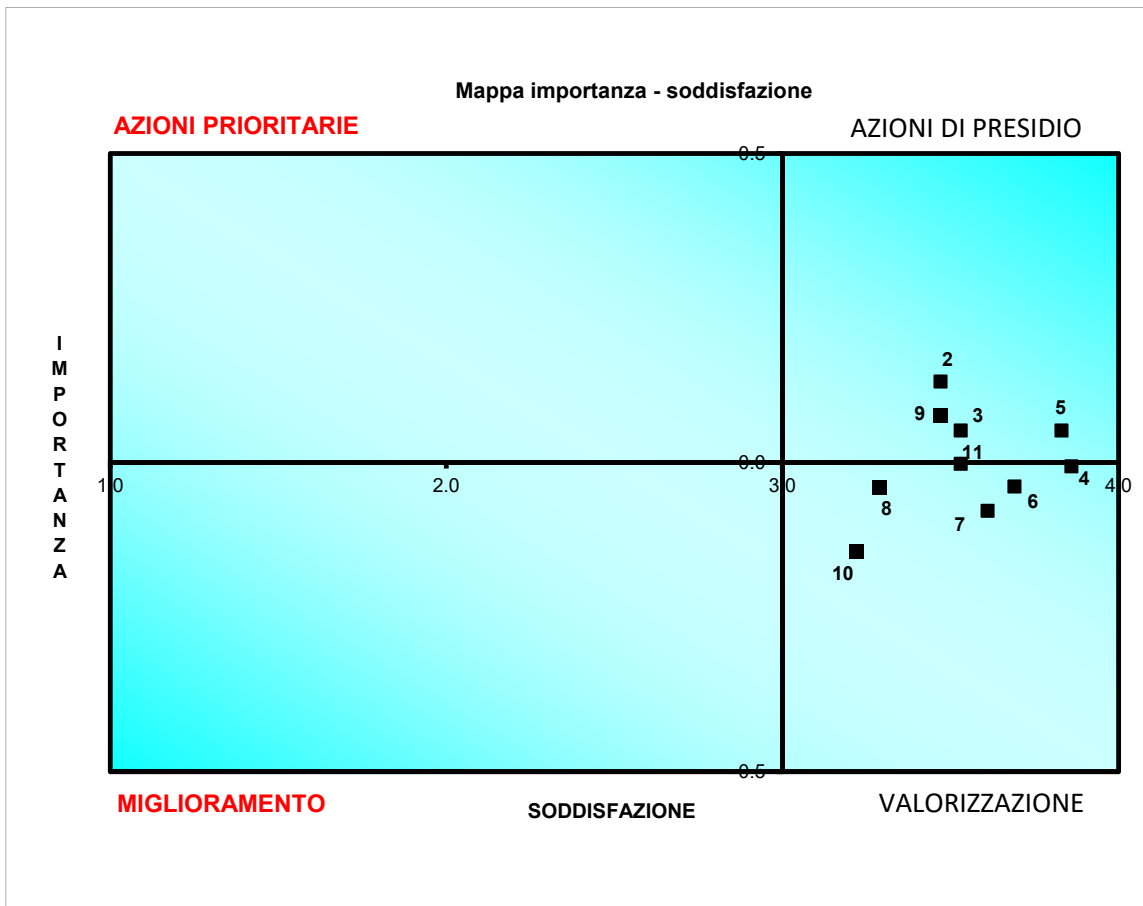
*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

Indagine sulla qualità percepita, anno 2017  
Trapianti Rene e Pancreas, Reparto  
Azienda Ospedaliera di Padova

## GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
2 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?	3%	97%	36
3 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?	0%	100%	36
4 Come valuta la cortesia del personale medico?	0%	100%	36
5 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	0%	100%	36
6 Come considera le informazioni datele dal personale medico?	0%	100%	36
7 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?	0%	100%	36
8 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?	6%	94%	34
9 Secondo Lei viene rispettata la privacy?	6%	94%	36
10 Come considera il comfort delle stanze?	3%	97%	36
11 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?	0%	100%	32
12 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?	3%	97%	36



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 l'accoglienza all'arrivo, le informazioni ricevute durante il ricovero, la cortesia del personale infermieristico 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 la cortesia e le informazioni fornite dal personale medico, le informazioni fornite dal personale infermieristico, gli orari di visita, il comfort delle stanze e le informazioni date alla dimissione.

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
2	valutazione accoglienza all'arrivo	.644	3.47	0.131
3	valutazione informazioni ricevute durante il ricovero	.565	3.53	0.052
4	valutazione cortesia personale medico	.507	3.86	-0.006
5	valutazione cortesia personale infermieristico	.565	3.83	0.052
6	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.474	3.69	-0.039
7	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.435	3.61	-0.078
8	valutazione orari visita	.472	3.29	-0.041
9	valutazione rispetto privacy	.588	3.47	0.075
10	comfort delle stanze	.369	3.22	-0.144
11	valutazione informazioni alla dimissione	.511	3.53	-0.002

**medie**

**0.513 3.550**

**voto medio performance**

**89%**

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Bravi e gentili. Grazie	1
Grazie di tutto	1
La perfezione non ha bisogno di consigli. Grazie	1
Ottimi	1
Ospedale e reparto eccellente. Grazie	1
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>

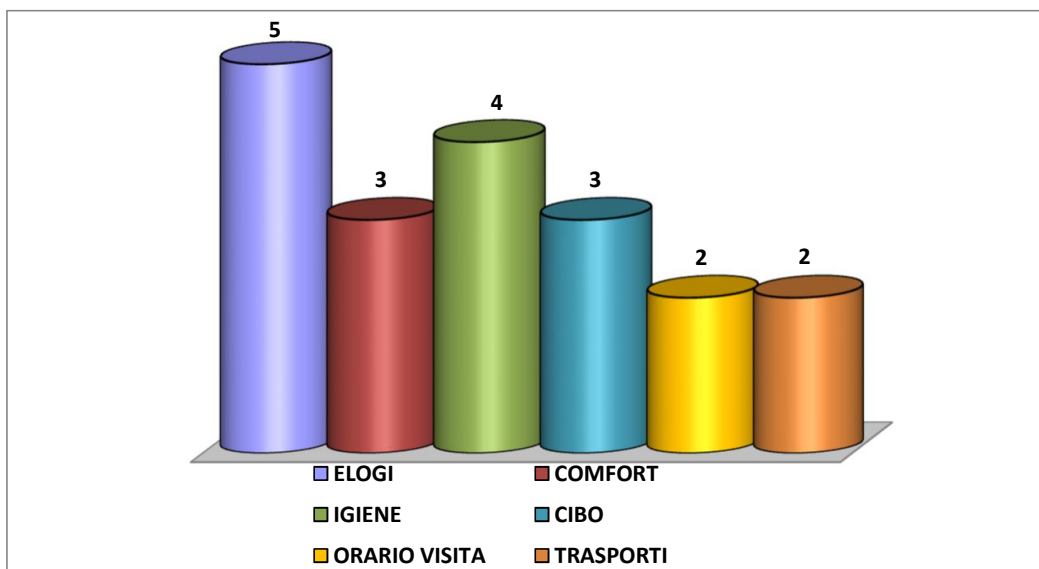
COMFORT	Frequenze
Ci vorrebbe una tv in camera	1
I materassi e i cuscini sono scomodi (molto).	2
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>

IGIENE	Frequenze
La pulizia è mediocre (poca)	1
Più pulizia, mooolta più pulizia. Siamo in ospedale e in special modo certi reparti come questo serve pulizia!!!	1
Polvere sui pavimenti	1
Gli operatori per la pulizia del bagno al pomeriggio e per la macchina pulitrice non portano la mascherina, nel reparto semintensivo.	1
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>

CIBO	Frequenze
Cambiare fornitura dei pasti	1
Suggerirei un miglioramento sul cibo	1
Unica pecca, sicuramente migliorabile, la qualità dei pasti, non sempre soddisfacente.	1
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>

ORARIO VISITA	Frequenze
Aumentare l'orario di visita	1
Sarebbe opportuno prevedere l'orario per le visite dalle 12:30-14:30 e dalle 17:30-19:30.	1
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>

TRASPORTI	Frequenze
E' da migliorare il servizio trasporti. Il giorno successivo all'intervento per fare 3,5 ore di dialisi sono stata in giro 7 ore.	1
Trasporto interno autoambulanza non degno e veramente da terzo mondo.	1
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>



<b>ELOGI</b>	<b>5</b>
<b>COMFORT</b>	<b>3</b>
<b>IGIENE</b>	<b>4</b>
<b>CIBO</b>	<b>3</b>
<b>ORARIO VISITA</b>	<b>2</b>
<b>TRASPORTI</b>	<b>2</b>