



Regione del Veneto Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Week Surgery Reparto

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2017

Somministrazione questionari:

| | |
|---|-----------------------------|
| Periodo | Novembre 2017/dicembre 2017 |
| Numero questionari somministrati | 374 |
| Numero questionari raccolti | 221 |
| | 59% |

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Reparto di Week Surgery** 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 374 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 221 (**59%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **87/100**.

Il questionario è costituito da 12 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) 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:
 - 96% per l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto
 - 99% per le informazioni ricevute al momento del ricovero
 - 99% per la cortesia da parte del personale medico
 - 99% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 98% per le informazioni date dal personale medico
 - 97% per le informazioni date dal personale infermieristico
 - 93% per l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari
 - 94% per il rispetto della privacy
 - 95% per il comfort delle stanze
 - 98% per le informazioni 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.

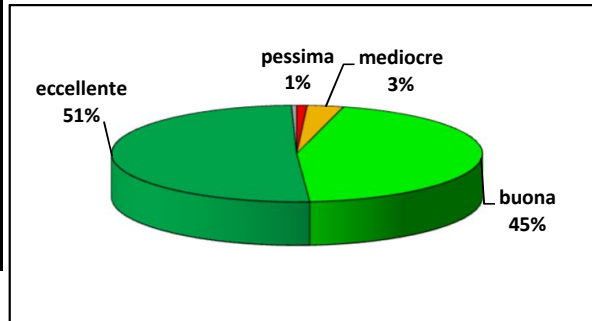
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

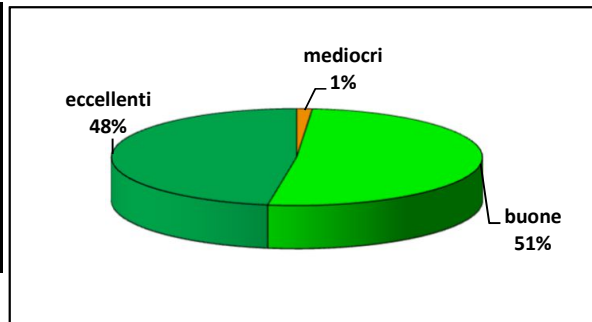
1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima | 2 | 1% |
| mediocre | 7 | 3% |
| buona | 99 | 45% |
| eccellente | 112 | 51% |
| non risposto | 1 | 0% |
| Totale | 221 | 100% |



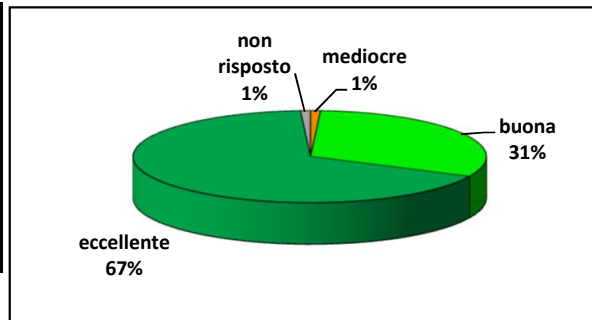
2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessime | 0 | 0% |
| mediocri | 3 | 1% |
| buone | 113 | 51% |
| eccellenti | 105 | 48% |
| non risposto | 0 | 0% |
| Totale | 221 | 100% |



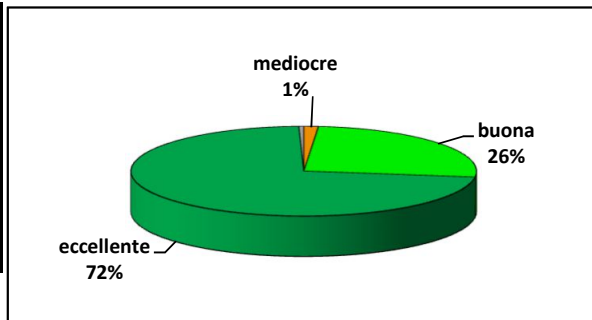
3 Come valuta la cortesia del personale medico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 2 | 1% |
| buona | 69 | 31% |
| eccellente | 148 | 67% |
| non risposto | 2 | 1% |
| Totale | 221 | 100% |



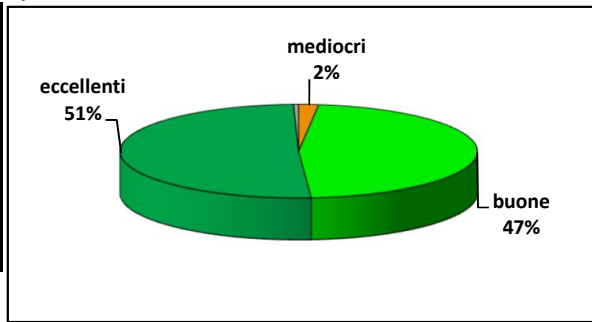
4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 3 | 1% |
| buona | 57 | 26% |
| eccellente | 160 | 72% |
| non risposto | 1 | 0% |
| Totale | 221 | 100% |



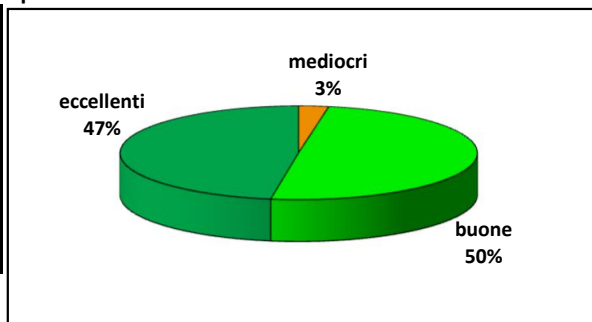
5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessime | 0 | 0% |
| mediocri | 4 | 2% |
| buone | 104 | 47% |
| eccellenti | 112 | 51% |
| non risposto | 1 | 0% |
| Totale | 221 | 100% |



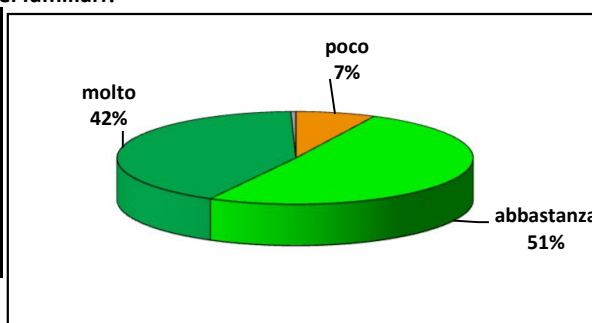
6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessime | 0 | 0% |
| mediocri | 6 | 3% |
| buone | 110 | 50% |
| eccellenti | 105 | 48% |
| non risposto | 0 | 0% |
| Totale | 221 | 100% |



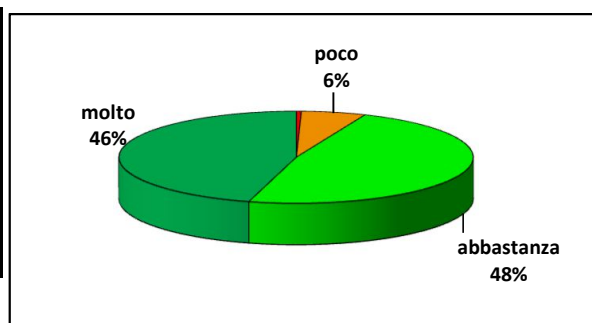
7 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| per niente | 0 | 0% |
| poco | 16 | 7% |
| abbastanza | 112 | 51% |
| molto | 92 | 42% |
| non risposto | 1 | 0% |
| Totale | 221 | 100% |



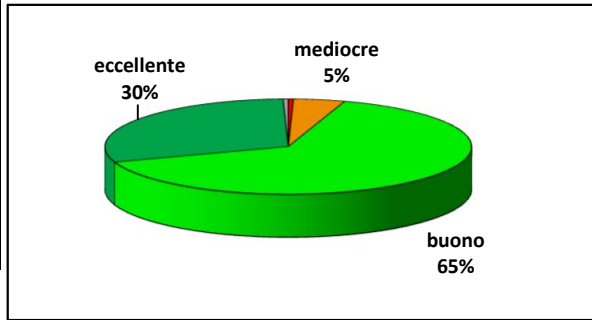
8 Secondo Lei viene rispettata la privacy?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| per niente | 1 | 0% |
| poco | 13 | 6% |
| abbastanza | 106 | 48% |
| molto | 101 | 46% |
| non risposto | 0 | 0% |
| Totale | 221 | 100% |



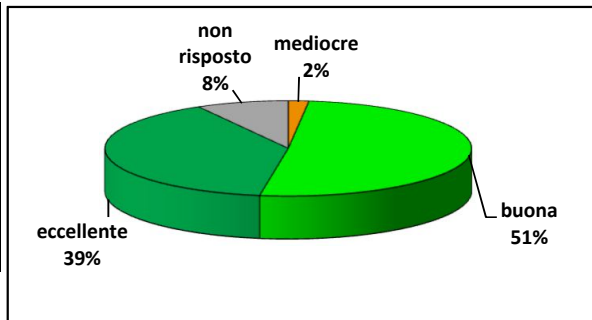
9 Come considera il comfort delle stanze?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo | 1 | 0% |
| mediocre | 10 | 5% |
| buono | 143 | 65% |
| eccellente | 66 | 30% |
| non risposto | 1 | 0% |
| Totale | 221 | 100% |



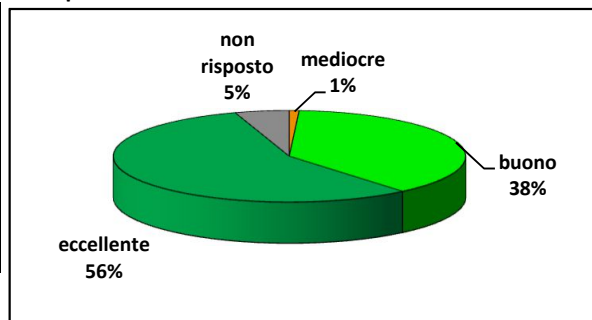
10 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima | 0 | 0% |
| mediocre | 4 | 2% |
| buona | 112 | 51% |
| eccellente | 87 | 39% |
| non risposto | 18 | 8% |
| Totale | 221 | 100% |



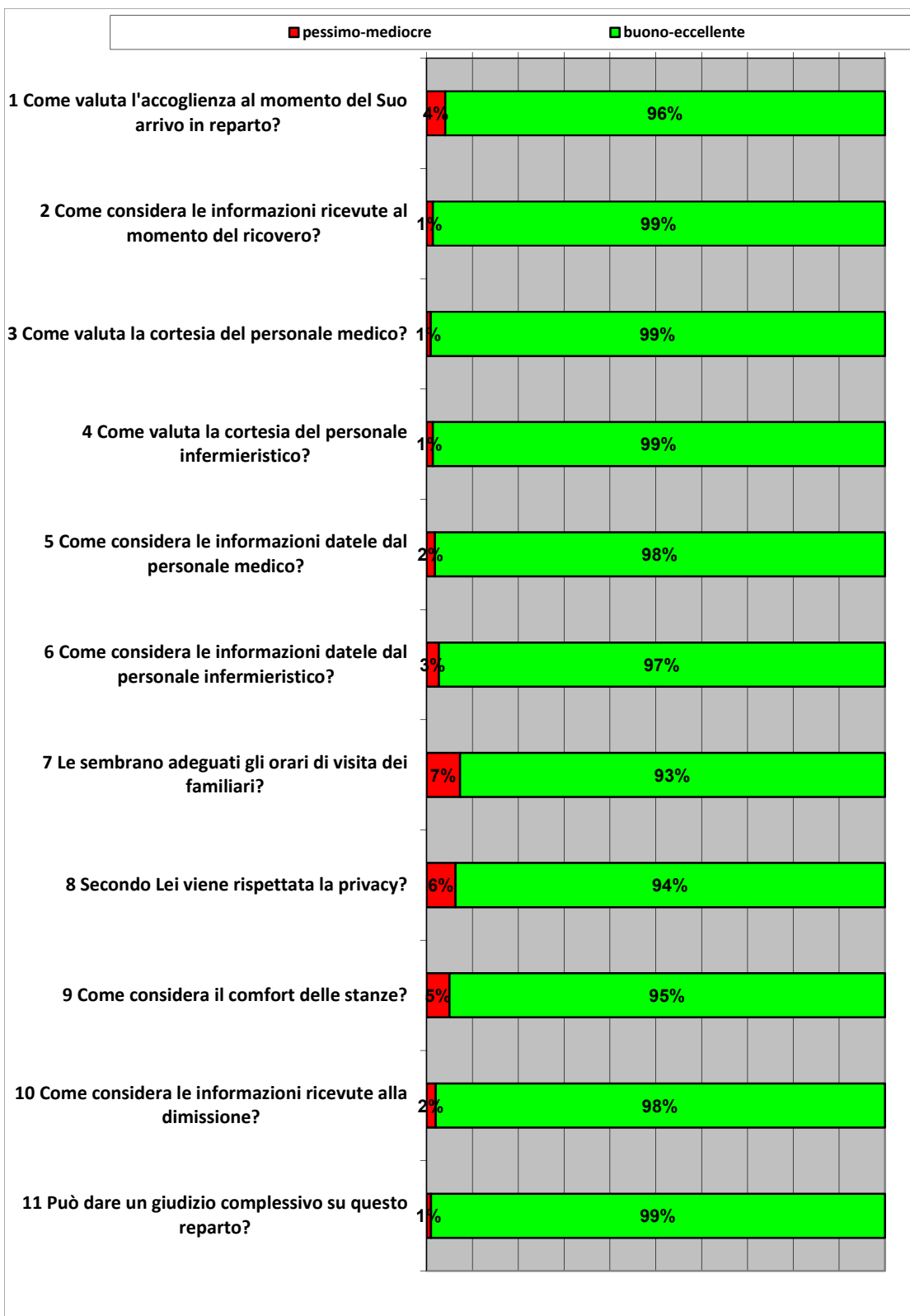
11 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

| | frequenze | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo | 0 | 0% |
| mediocre | 2 | 1% |
| buono | 84 | 38% |
| eccellente | 124 | 56% |
| non risposto | 11 | 5% |
| Totale | 221 | 100% |

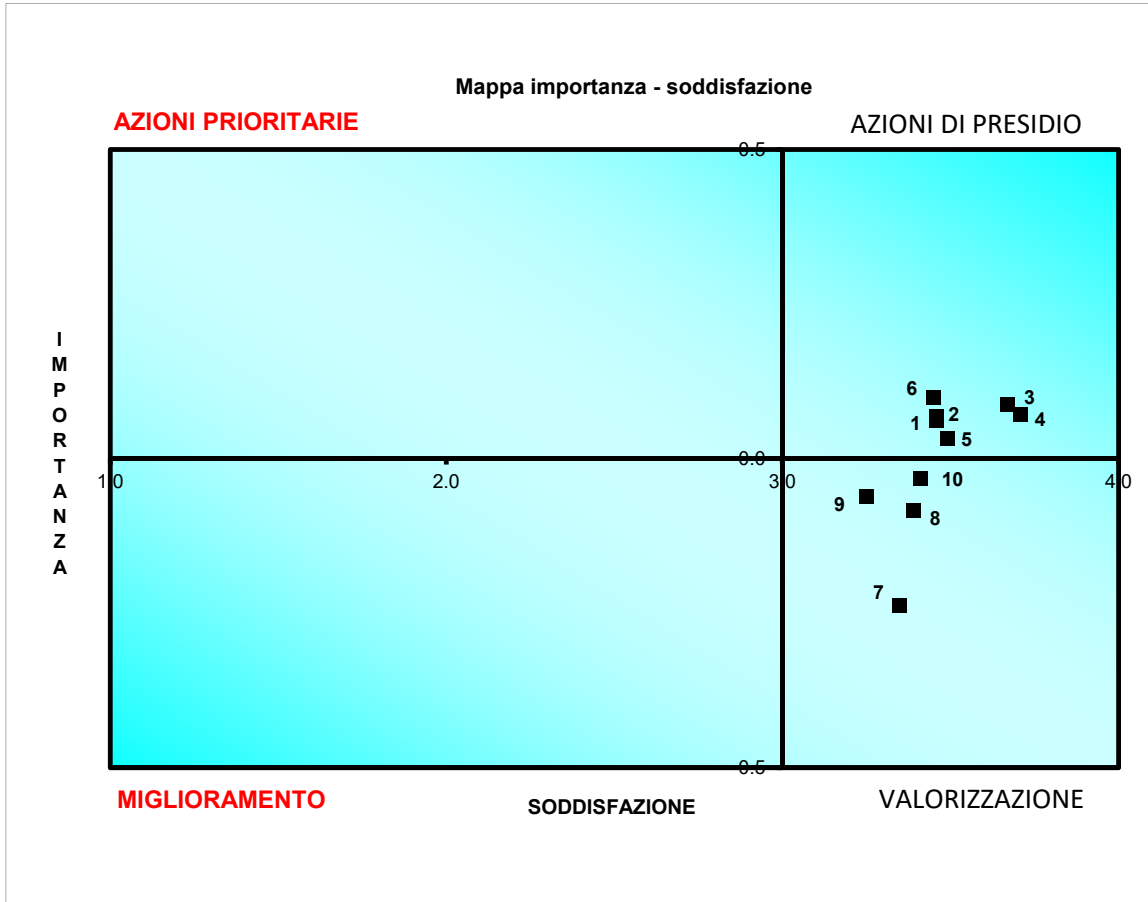


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



| | pessimo- mediocre | buono- eccellente | Risposte valide |
|--|----------------------|----------------------|--------------------|
| 1 Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto? | 4% | 96% | 220 |
| 2 Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero? | 1% | 99% | 221 |
| 3 Come valuta la cortesia del personale medico? | 1% | 99% | 219 |
| 4 Come valuta la cortesia del personale infermieristico? | 1% | 99% | 220 |
| 5 Come considera le informazioni datele dal personale medico? | 2% | 98% | 220 |
| 6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico? | 3% | 97% | 221 |
| 7 Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari? | 7% | 93% | 220 |
| 8 Secondo Lei viene rispettata la privacy? | 6% | 94% | 221 |
| 9 Come considera il comfort delle stanze? | 5% | 95% | 220 |
| 10 Come considera le informazioni ricevute alla dimissione? | 2% | 98% | 203 |
| 11 Può dare un giudizio complessivo su questo reparto? | 1% | 99% | 210 |



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 e le informazioni fornite dal personale medico e infermieristico.

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 gli orari di visita, il rispetto della privacy, 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 |
|-----|--|--------|---------|---------------|
| 1 | valutazione accoglienza all'arrivo | .533 | 3.46 | 0.062 |
| 2 | valutazione informazioni ricevute durante il ricovero | .539 | 3.46 | 0.068 |
| 3 | valutazione cortesia personale medico | .559 | 3.67 | 0.088 |
| 4 | valutazione cortesia personale infermieristico | .543 | 3.71 | 0.072 |
| 5 | valutazione informazioni fornite dal personale medico | .503 | 3.49 | 0.032 |
| 6 | valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico | .570 | 3.45 | 0.099 |
| 7 | valutazione orari visita | .233 | 3.35 | -0.238 |
| 8 | valutazione rispetto privacy | .387 | 3.39 | -0.084 |
| 9 | comfort delle stanze | .409 | 3.25 | -0.062 |
| 10 | valutazione informazioni alla dimissione | .438 | 3.41 | -0.033 |

medie

0.471 3.464

voto medio performance

87%

COMMENTI E SUGGERIMENTI

| ELOGI | Frequenze |
|---|------------------|
| Continuate così, siete grandi! | 2 |
| Dottoressa chirurgo e personale di estrema professionalità | 1 |
| Esperienza buona | 1 |
| Faccio i miei più sinceri complimenti a tutto lo staff di questo reparto, dai medici agli inservienti. | 1 |
| Gente simpatici e professionale e molto disponibili sempre. | 1 |
| Grazie a tutti! Siete meravigliosi, continuate così!!! | 1 |
| Grazie Egr. Dott. Marchet e a tutto il personale eccellente! | 1 |
| Grazie mille. Grazie a tutto il personale. | 3 |
| Hanno fatto il meglio. Grazie | 1 |
| Ho notato un alto grado di professionalità, attenzione al paziente e disponibilità oltre che umanità. Grazie | 1 |
| Ho trovato questo reparto eccellente: personale preparato come accoglienze. Come accoglienza posso dire solo che sono tutti, compresi i medici, coccolosi! Il mio grazie a tutti e tanti auguri | 1 |
| Il reparto è diretto molto bene. Posso solo dire: grazie! | 1 |
| Il reparto è ottimo, sembra di essere a casa. Personale molto preparato e umano, medici veramente eccelsi. Grazie per tutto | 1 |
| Mi sono trovato molto bene. Grazie | 2 |
| Molto bravi, educati e molto professionali. Grazie | 1 |
| Molto gentili, disponibili e attenti alle persone. | 1 |
| Personale gentile e professionale | 2 |
| Reparto eccellente in tutti i sensi. Bravissimi tutti davvero. | 1 |
| Reparto molto tranquillo e molto adeguato ai bisogni degli ammalati | 1 |
| Ringrazio di tutto cuore il chirurgo Dott. Nicola Baldan, tutti i medici di questo reparto, infermieri e tutto lo staff. Siete stati BRAVISSIMI. Che Dio benedica sempre voi e i vostri cari | 1 |
| Servizio, simpatia e molta professionalità. Grazie | 1 |
| Sinceri complimenti al chirurgo Marchet per la sua competenza e per la sua splendida umanità. Grazie a tutti! | 1 |
| Soddisfatta di tutto il personale, molto disponibile. Ambiente accogliente | 1 |
| Sono stata trattata con molta professionalità e cortesia, con il massimo rispetto e suggerisco di continuare così. Grazie | 1 |
| Sono una persona che conosce molto bene i reparti. Ho segnato eccellente perché lo merita; dai medici e tutto il personale, sia del reparto e sala operatoria. | 1 |
| Tutto molto soddisfacente | 2 |
| Tutto OK. Grazie | 1 |
| Un grazie di cuore a tutti!! | 4 |
| Un ringraziamento particolare al prof Iacobone, oltre che per la sua bravura, anche alla sua umanità e disponibilità. | 1 |
| TOTALE | 38 |

| VISITE FAMILIARI | Frequenze |
|---|------------------|
| I familiari si possano trattenere un po' di più, soprattutto il primo giorno di un intervento chirurgico. | 1 |
| Nelle stanze con più letti, in alcuni momenti, c'è troppa gente o visitatori che disturbano chi non riceve visite per vari motivi. Il paziente operato deve venire considerato al primo posto sia dal personale infermieristico e non (visitatori). | 1 |
| Orari di visita durante il pranzo e cena non adatto perché non vi è un momento di tranquillità. | 1 |
| Troppi visitatori a orario visite. Finestre chiuse, aria viziata (ne ho contate 30 in una stanza) | 1 |
| TOTALE | 4 |

| CIBO | Frequenze |
|----------------|------------------|
| Cambiare chef. | 1 |
| TOTALE | 1 |

| IGIENE | Frequenze |
|---|------------------|
| Carente a mio giudizio la qualità di pulizia dei bagni. | 1 |
| Pulizie mediocri | 1 |
| TOTALE | 2 |

| TEMPI D'ATTESA | Frequenze |
|---|------------------|
| La cosa che mi ha deluso è stata l'attesa dell'intervento. Io sono arrivata alle 7:00 del mattino e dovevo essere operata per 2°, invece sono andato in sala operatoria alle 16 del pomeriggio. Io essendo una tipa molto ansiosa di questa cosa ne ho sofferto molto, anzi moltissimo. | 1 |
| Mi hanno chiamato 1 ora dopo il mio appuntamento. | 1 |
| Ridurre, se possibile, i tempi d'attesa dopo l'accoglienza | 1 |
| Tenere fede agli orari stabiliti | 1 |
| Troppo lunga l'attesa per la lettera di dimissioni. Non va bene!!! | 1 |
| TOTALE | 5 |

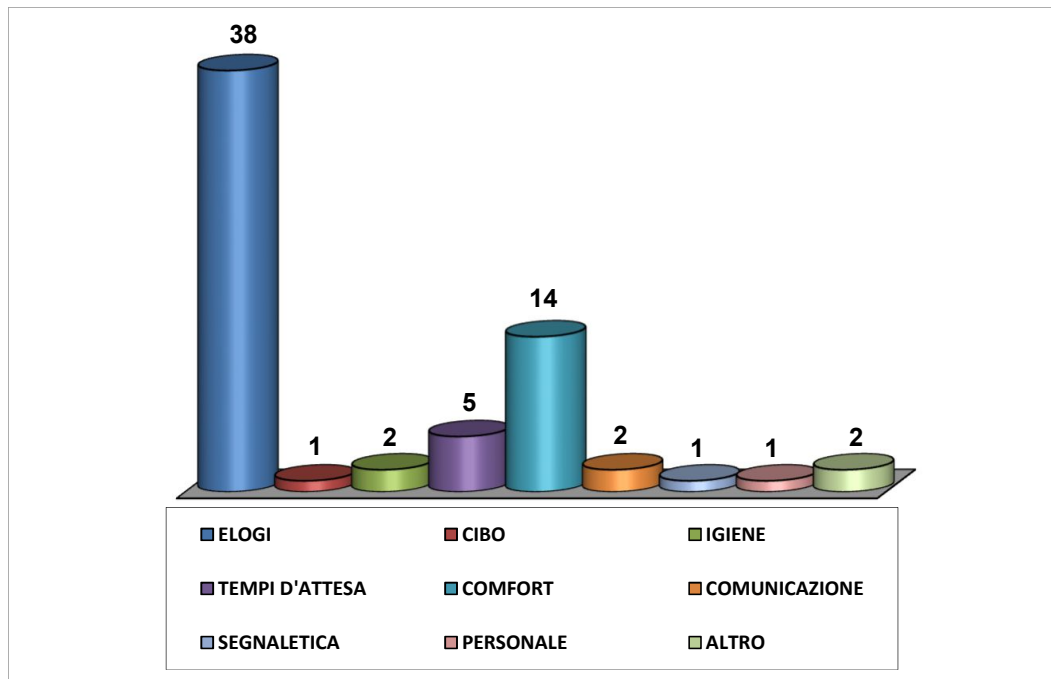
| COMFORT | Frequenze |
|--|------------------|
| Chiedo gentilmente che venga risolto il problema del riscaldamento della stanza n.3: è troppo fredda. Un termosifone a olio portatile potrebbe risolvere temporaneamente il problema dell'impianto che non funziona. | 1 |
| La scomodità di non esserci il bidet nei bagni | 1 |
| Le stanze erano molto fredde e la temperatura non era adeguata per persone che hanno subito un intervento. | 1 |
| Letto pessimo | 1 |
| Magari un paravento per certe medicazioni fatte in camera | 1 |
| Manca un adeguato posto di ristoro per pazienti e visitatori. | 1 |
| Sostituire le valvole dei termosifoni con valvole a temperatura controllata. Verificare guarnizioni delle finestre per eliminare spifferi d'aria a ridosso del serramento. Ottimizzare il riciclo della ventilazione meccanica forzata all'interno della stanza. | 1 |
| Stanze singole troppo fredde rispetto ai corridoi e la sala d'attesa | 1 |
| Troppo freddo in stanza | 6 |
| TOTALE | 14 |

| COMUNICAZIONE | Frequenze |
|--|------------------|
| Deve migliorare la comunicazione anche con i parenti dei pazienti (che hanno ricevuto l'autorizzazione). | 1 |
| Possibilmente aumentare le informazioni dal personale medico, che purtroppo è oberato da troppi impegni. | 1 |
| TOTALE | 2 |

| SEGNALETICA | Frequenze |
|---|------------------|
| Le indicazioni per accedere ai vari reparti sono insufficienti. | 1 |
| TOTALE | 1 |

| PERSONALE | Frequenze |
|---|------------------|
| Magari in notturno aggiungere personale infermieristico per supportare e affrontare esigenze particolari e multiple | 1 |
| TOTALE | 1 |

| ALTRO | Frequenze |
|---|------------------|
| Per un suggerimento sincero cercate di cambiare il gusto del mezzo di contrasto del tubo digerente. L'anice non è un gusto gradito da molti, soprattutto se è la prima cosa che puoi bere. | 1 |
| Una cosa umiliante è di fare girare un paziente anziano con problemi anche a camminare in una giornata di pioggia, in 4 reparti diversi per eseguire gli esami prima di essere operato. Possibile che non ci sia una soluzione, per rimanere in un solo reparto? Grazie, speriamo | 1 |
| TOTALE | 2 |



| | |
|-----------------------|----|
| ELOGI | 38 |
| CIBO | 1 |
| IGIENE | 2 |
| TEMPI D'ATTESA | 5 |
| COMFORT | 14 |
| COMUNICAZIONE | 2 |
| SEGNALETICA | 1 |
| PERSONALE | 1 |
| ALTRO | 2 |