



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

Chirurgia Pediatrica reparto

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

Somministrazione questionari:

Periodo	Settembre/Ottobre 2021
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	62
	62%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Chirurgia Pediatrica – reparto - dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo da settembre a ottobre 2021, 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 100 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 62 (62%)*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 82/100.

Il questionario è costituito da 12 domande a risposta chiusa con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) o quantitativo (per niente, poco, abbastanza, molto), ed 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%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 97%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 97%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 95%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 97%
 - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 96%

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono :
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 10% pessimo-mediocre
 - il rispetto della privacy, per il 12% pessimo-mediocre

- **gli aspetti critici** sono :
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, con il 48% pessimo-mediocre
 - il comfort delle stanze, per il 28% 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.

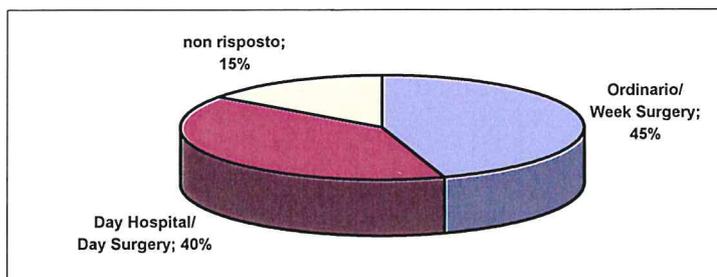
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica 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 2021

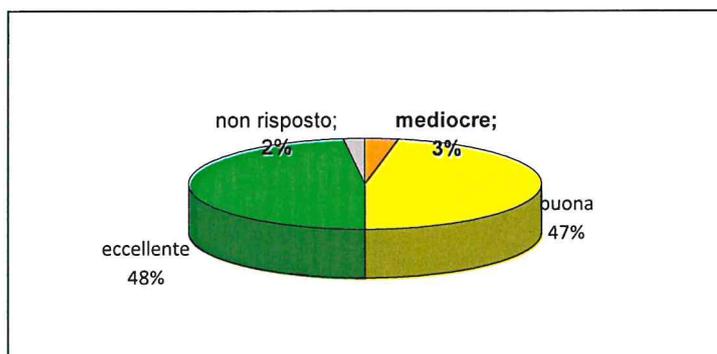
1. Tipologia di ricovero

	frequenze	percentuali
Ordinario/ Week Surgery	28	45%
Day Hospital/ Day Surgery	25	40%
non risposto	9	15%
Totale	62	100%



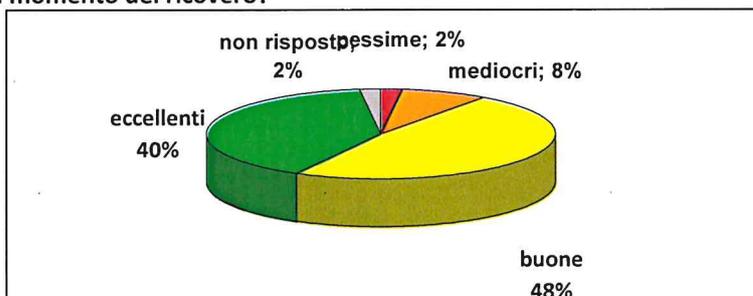
2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	3%
buona	29	47%
eccellente	30	48%
non risposto	1	2%
Totale	62	100%



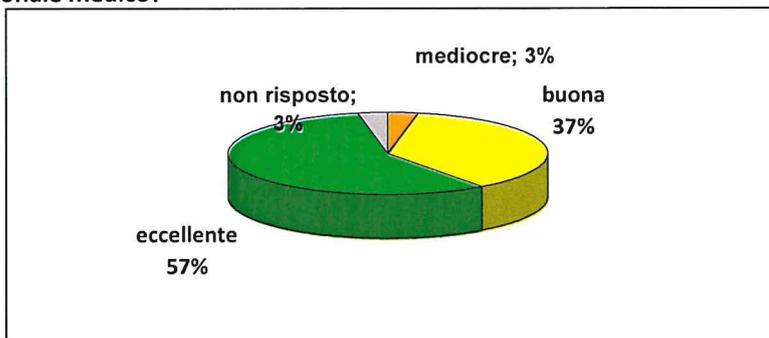
3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	5	8%
buone	30	48%
eccellenti	25	40%
non risposto	1	2%
Totale	62	100%



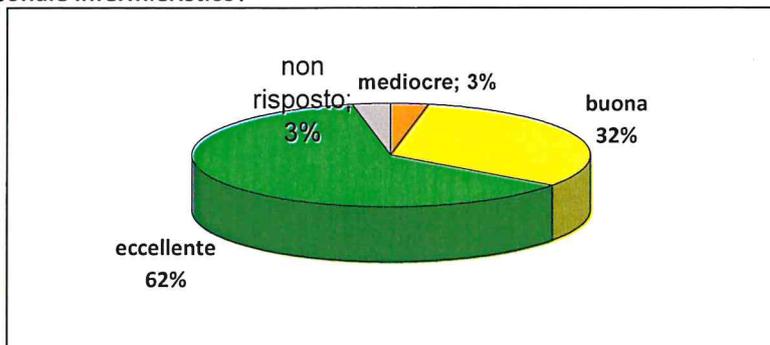
4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	3%
buona	23	37%
eccellente	35	57%
non risposto	2	3%
Totale	62	100%



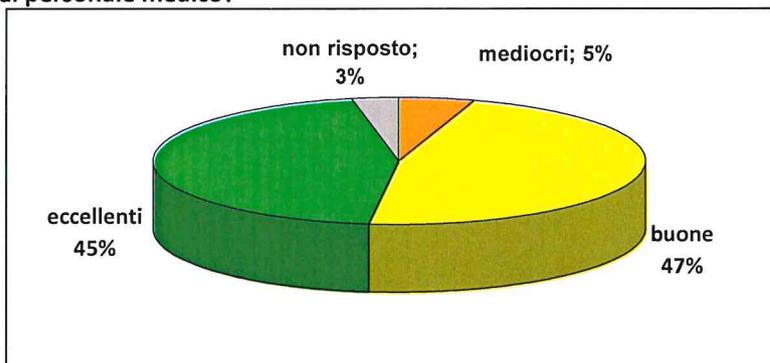
5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	3%
buona	20	32%
eccellente	38	62%
non risposto	2	3%
Totale	62	100%



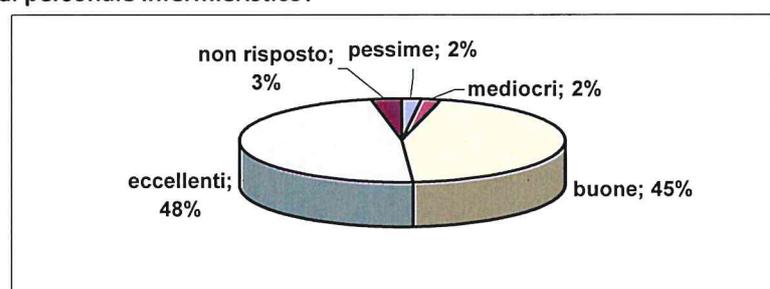
6. Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	5%
buone	29	47%
eccellenti	28	45%
non risposto	2	3%
Totale	62	100%



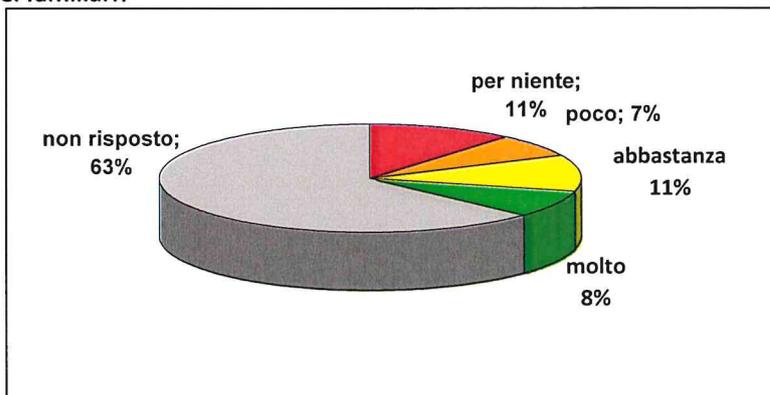
7. Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	1	2%
buone	28	45%
eccellenti	30	48%
non risposto	2	3%
Totale	62	100%



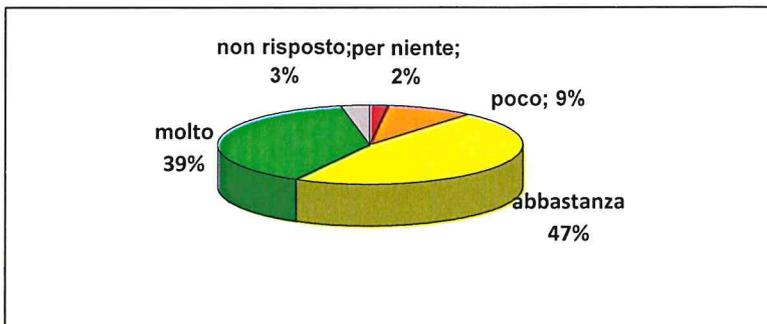
8. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	7	11%
poco	4	7%
abbastanza	7	11%
molto	5	8%
non risposto	39	63%
Totale	62	100%



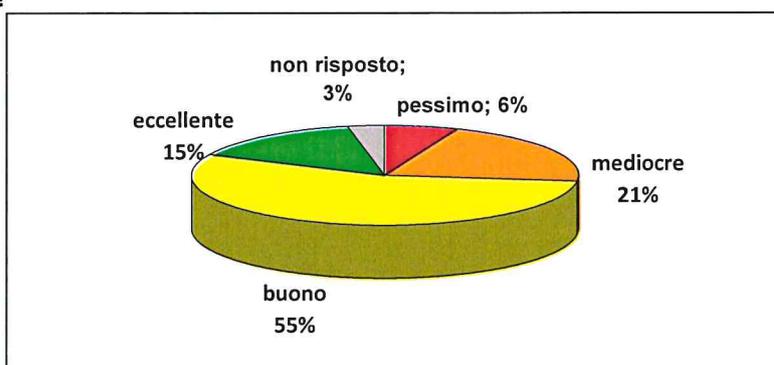
9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	6	9%
abbastanza	29	47%
molto	24	39%
non risposto	2	3%
Totale	62	100%



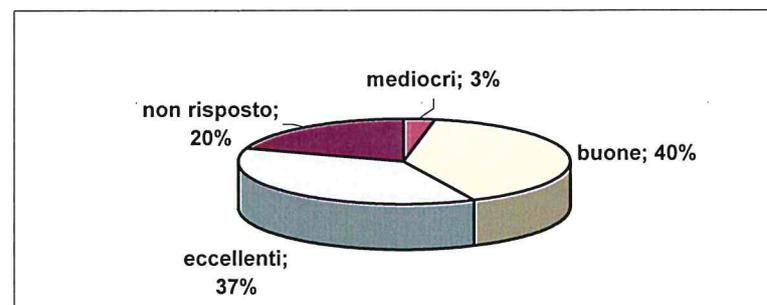
10. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	6%
mediocre	13	21%
buono	34	55%
eccellente	9	15%
non risposto	2	3%
Totale	62	100%



11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	3%
buone	25	40%
eccellenti	23	37%
non risposto	12	20%
Totale	62	100%



12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	3%
buono	30	49%
eccellente	28	45%
non risposto	2	3%
Totale	62	100%

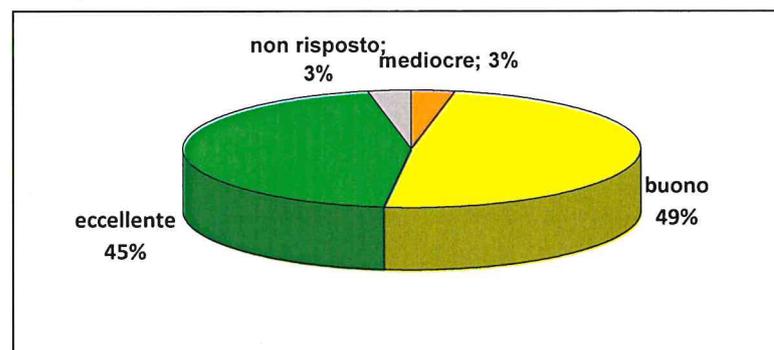
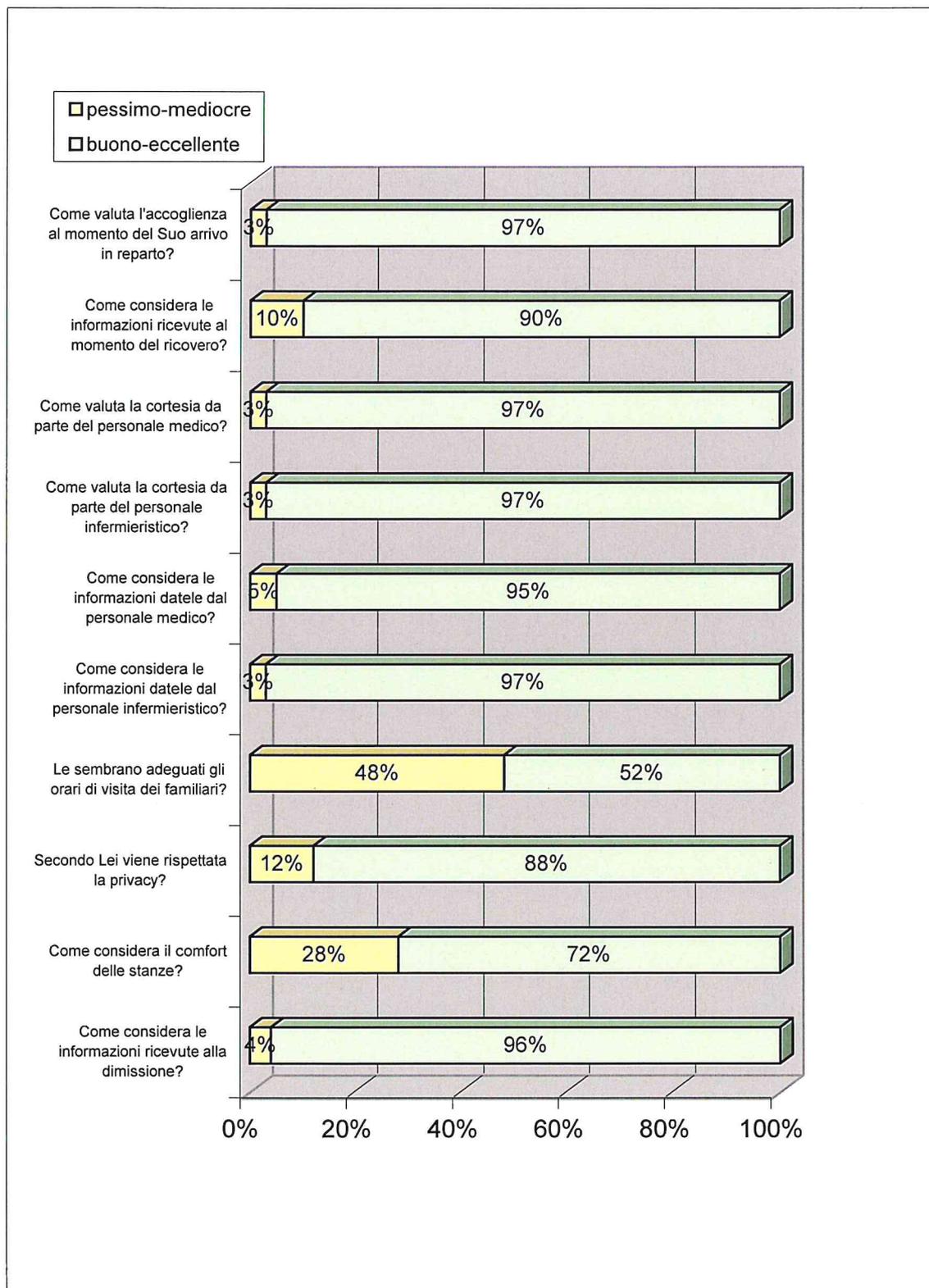
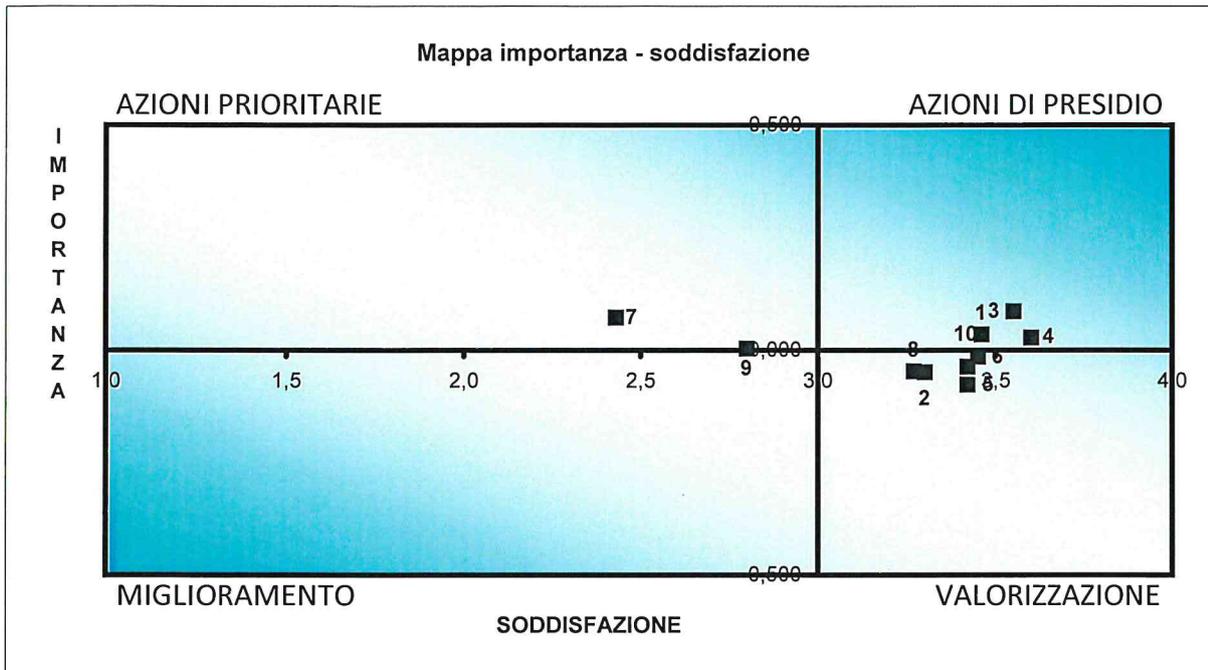


GRAFICO RIASSUNTIVO 2021

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, la cortesia da parte del personale medico, la cortesia da parte del personale infermieristico

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 le informazioni ricevute al momento del ricovero, le informazioni ricevute dal personale medico, le informazioni ricevute dal personale infermieristico, il rispetto della privacy, le informazioni ricevute 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. Non troviamo in questa area variabili.

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. È il caso dell'adeguatezza degli orari visita dei familiari e del comfort delle stanze.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
....Le infermiere sono spettacolari, come anche maestra Sara	1
Infermiere bravissime, sempre disponibili anche i medici	1
Grazie per tutto quello che fate ogni giorno	1
.. Un sorriso vostro a noi regala molta tranquillità. Grazie.P.S. Vi vogliamo bene grazie.	1
.. Aspetto positivo: le infermiere. E basta	1
Si può sempre migliorare! Grazie a tutte le infermiere e alla loro attenzione e dedizione e amorevolezza.	1
Siete fantastici. Grazie per tutto quello che fate e non solo per il lavoro che svolgete ma per il cuore che mettete grazie!	1
Posso solo essere grato a questo reparto. Grazie.	1
Non ho suggerimenti da dare perché tutto il reparto e gli operatori sono molto ben organizzati e disponibili e gentili	1
Sempre il top	1
totale elogi	10
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
I letti per gli accompagnatori sono molto molto piccoli....	1
Gli spazi sono troppo piccoli	1
Il personale del reparto dovrebbe controllare il flusso dell'aria condizionata nelle stanze e tenere i telecomandi della TV in modo che non vadano persi	1
Stanze troppo fredde	1
Camere molto piccole. Pulizia delle stanze pessime. Regole del reparto strane	
(fare tampone fuori dal reparto - andare fuori più i buoni pasto).	1
Dotare la stanza di telecomando per la tv	1
Consiglio di informare prima del ricovero chi deve prestare assistenza sulle modalità di gestione dei pasti (perché trovarsi nel post operatorio a scoprire che se si vuole mangiare bisogna andare al CUP per avere buoni pasto risulta parecchio disagiata)	1
Aria condizionata al massimo. Impossibile da abbassare. Troppo freddo.	1
Reparto completamente inadeguato a un bambino di un anno. Non ci sono i seggioloni (dove mangiano i bambini??). Non si può lavare il bambino al cambio pannolino perché i lavandini non hanno lo spazio per farlo. Non ci si può fare la doccia senza allagare tutto. Le stanze sono minuscole e per farci stare due letti a noi è stato tolto il tavolino. Quindi, nemmeno gli adulti avevano un posto per mangiare. Struttura imbarazzante di certo non	

un reparto pediatrico! Perchè di pensato per dei bambini piccoli non c'è assolutamente nulla...	1
Mangiare immangiabile. Qualche infermiera da rivedere. Una lavatrice e asciugatrice.	1
Mettere igienizzante all'interno del bagno dei genitori	1
Il servizio di pulizia va migliorato, soprattutto dei bagni comuni.un solo bagno per chi fa assistenza per uomini e donne è poco, almeno fosse diviso per sesso. Il Servizio pasti è molto scadente	1
Su un ricovero di 2 giorni si dovrebbe pensare a un pasto all'accompagnatore del bambino.	1
totale aspetti alberghieri e comfort	13
Aspetti relazionali	Frequenze
Un po' più gentili e sorridenti, so che noi siamo in tanti, ma voi siete la nostra salvezza....	1
totale aspetti relazionali	1
Aspetti organizzativi	Frequenze
Essendo in periodo covid purtroppo i genitori devono rimanere soli con il bambino senza possibilità di cambi e questo è pesante soprattutto per i bambini	1
Ci è dispiaciuto non poter vedere papà in reparto, causa restrizioni covid.	1
totale aspetti organizzativi	2
Totale suggerimenti	26

