



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

Chirurgia Vascolare reparto

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

Somministrazione questionari:

Periodo	Settembre/Novembre 2021
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	56
	56%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Chirurgia Vascolare – reparto - dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo da settembre a novembre 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 56(56%)*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **83/100**.

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 96%
 - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 96%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 98%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 98%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 96%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 98%
 - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 94%

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono :
 - il rispetto della privacy, per il 14% pessimo-mediocre

- **gli aspetti critici** sono :
 - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, con il 66% pessimo-mediocre
 - il comfort delle stanze, per il 27% 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.

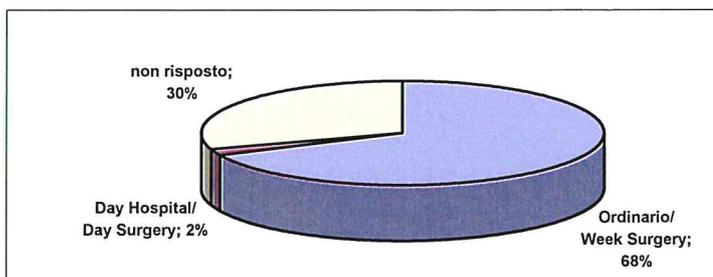
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

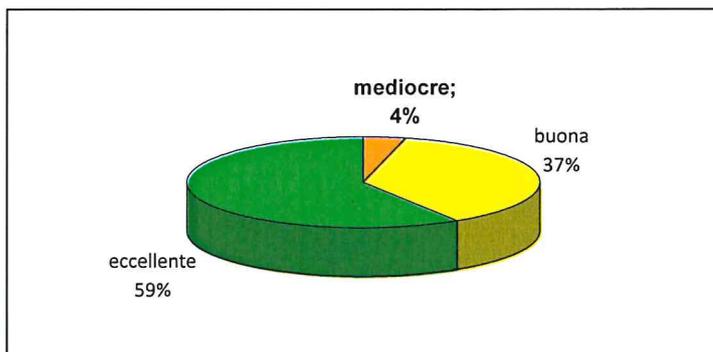
1. Tipologia di ricovero

	frequenze	percentuali
Ordinario/ Week Surgery	38	68%
Day Hospital/ Day Surgery	1	2%
non risposto	17	30%
Totale	56	100%



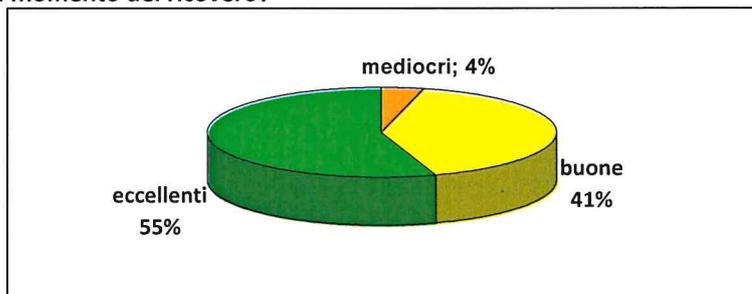
2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	4%
buona	21	37%
eccellente	33	59%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



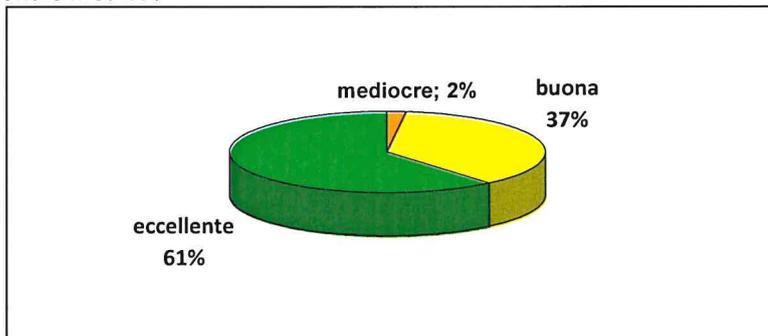
3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	4%
buone	23	41%
eccellenti	31	55%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



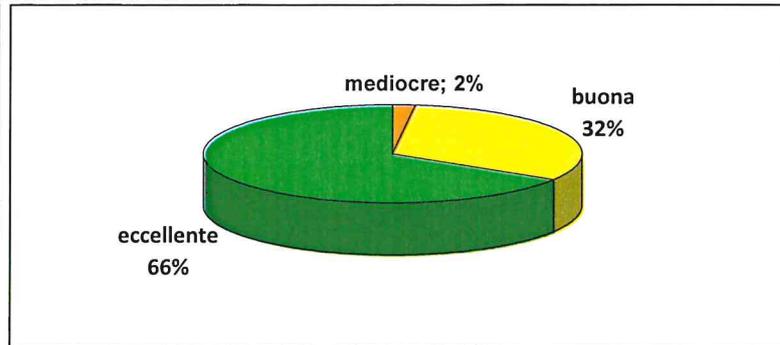
4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	21	37%
eccellente	34	61%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



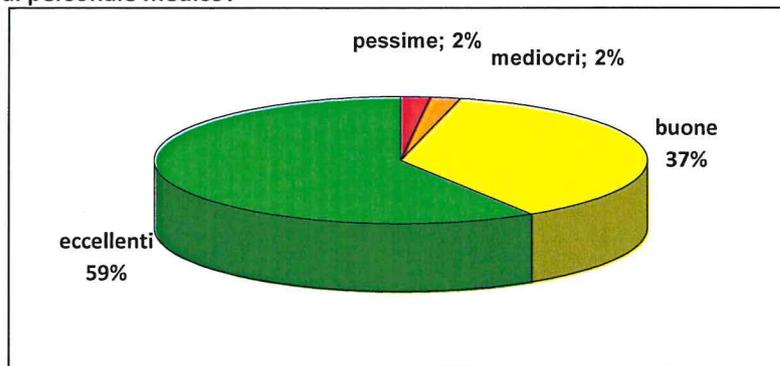
5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	18	32%
eccellente	37	66%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



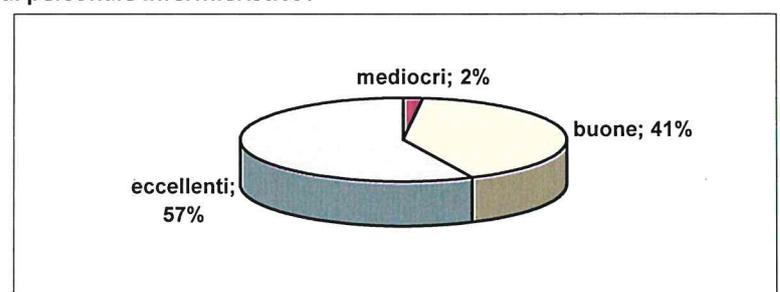
6. Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	1	2%
buone	21	37%
eccellenti	33	59%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



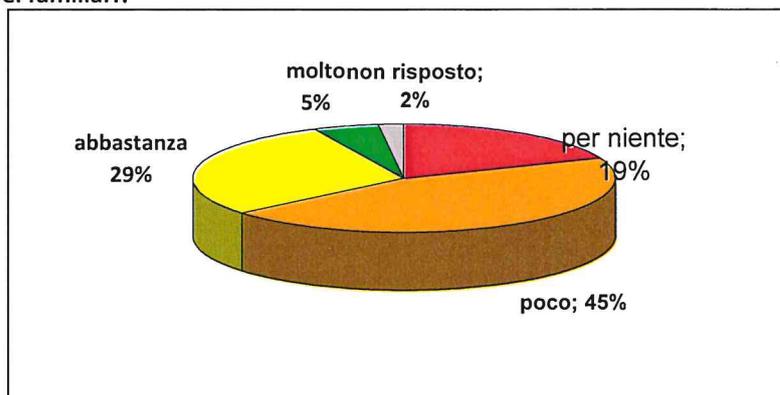
7. Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	2%
buone	23	41%
eccellenti	32	57%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



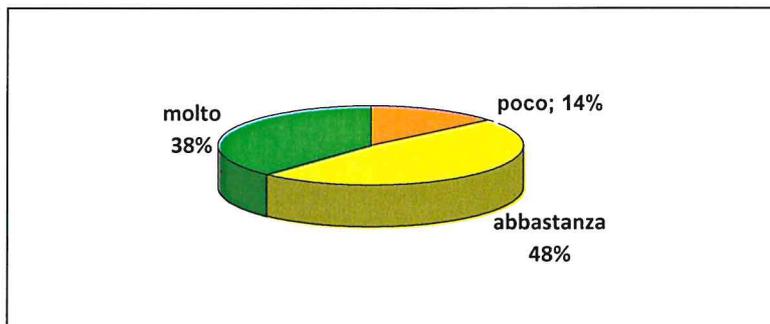
8. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?

	frequenze	percentuali
per niente	11	19%
poco	25	45%
abbastanza	16	29%
molto	3	5%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%



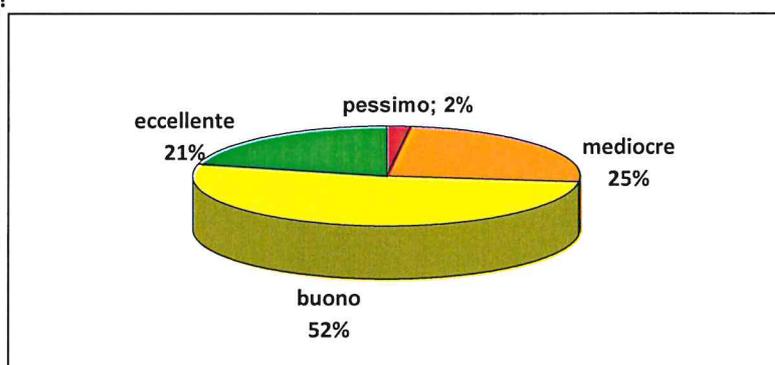
9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	8	14%
abbastanza	27	48%
molto	21	38%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



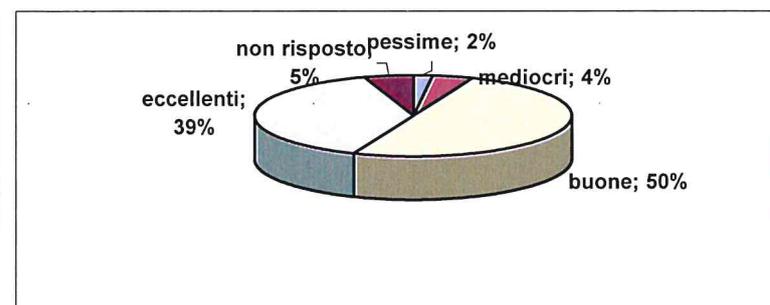
10. Come considera il comfort delle stanze?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	14	25%
buono	29	52%
eccellente	12	21%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	2	4%
buone	28	50%
eccellenti	22	39%
non risposto	3	5%
Totale	56	100%



12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	5%
buono	18	32%
eccellente	35	63%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%

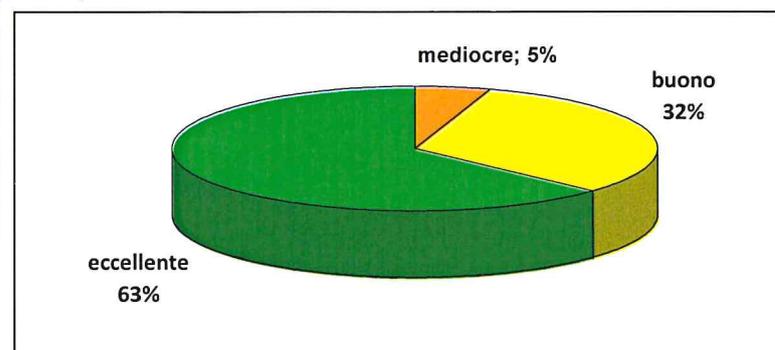
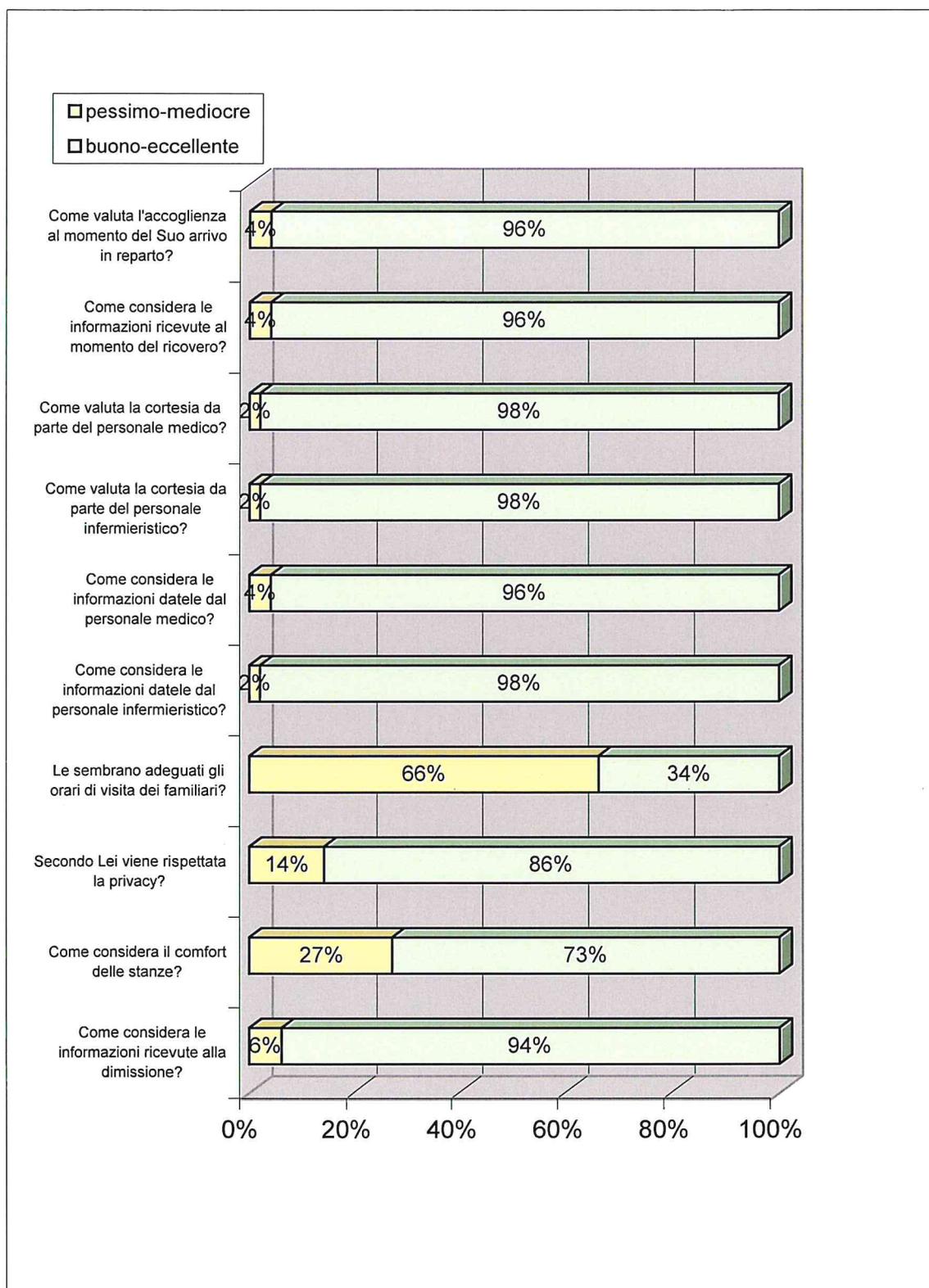
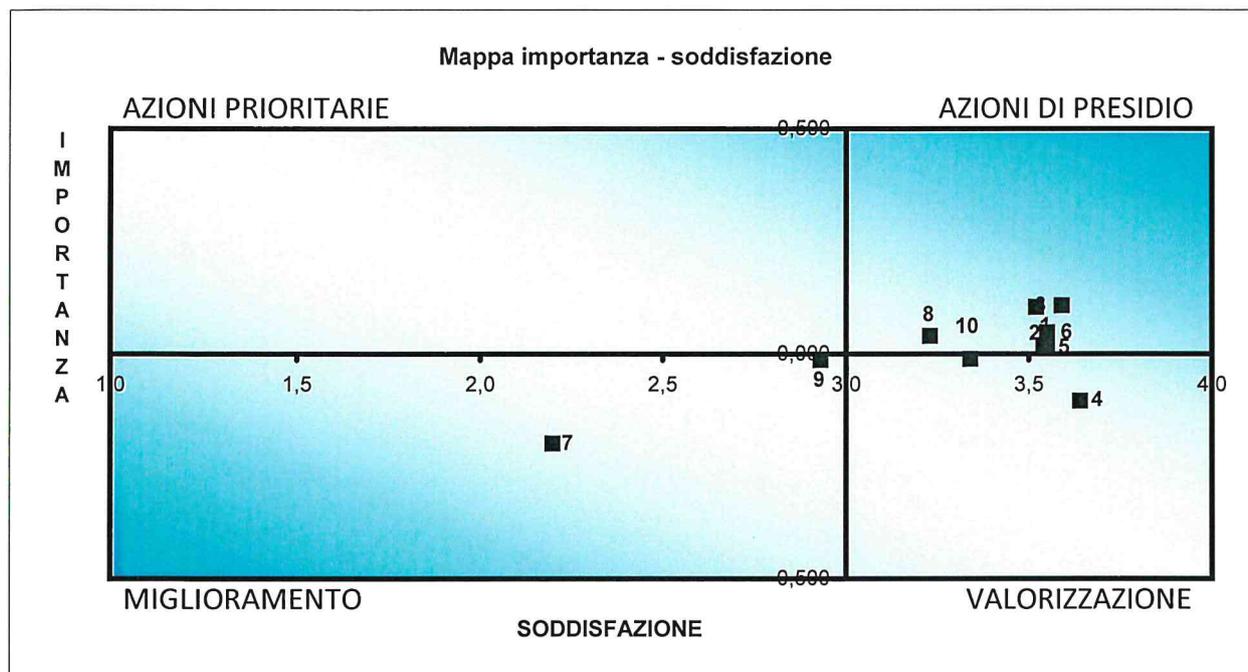


GRAFICO RIASSUNTIVO 2021

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, delle informazioni ricevute al momento del ricovero, della cortesia da parte del personale medico, le informazioni ricevute dal personale medico, le informazioni ricevute dal personale infermieristico, il rispetto della privacy

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 la cortesia da parte del personale infermieristico, 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. Troviamo in questa area l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, il comfort delle stanze

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.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Unità Operativa ben organizzata. Personale medico, infermieristico ed operatori molto disponibili	1
Sono stata accolta molto bene	1
Bravi	1
Se continuate così è più che sufficiente	1
Grazie tutti voi	1
Nessun commento. Anzi grazie a tutti infermieri, dottori e dottoresse. Grazie	1
Per me tutto ok	1
Continuate così. Ciao	1
Professionalità, gentilezza	1
... Grazie comunque del vostro lavoro eccellente	1
Solo ringraziamenti a tutti	1
... Tutto il resto eccellente	1
Continuate così. Grazie di tutto siete tutti eccellenti.	1
Giudizio complessivo sul reparto buono. Un grazie a tutto il personale infermieristico e medico....	1
Personale medico e infermieristico molto disponibili... Ben organizzato il reparto.	1
totale elogi	15
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
La stanza a 5 letti non sono certo confortanti per il via vai e il degente non può mai riposare e dormire	1
Pessimo quanto riguarda la cucina	1
...Le stanze avrebbero bisogno dei servizi. Sento molto la mancanza del bagno.	1
...Comfort delle stanze: si sente molto la mancanza del bagno in stanza	1
I bagni sono in numero insufficiente. Una bilancia funzionante	1
Cambiare i materassi dei letti. Bisogna prendere le gocce per dormire, questa è una vera pecca...	1
Ci vorrebbe un po' più di igiene nei bagni, qualche volta fanno veramente rabbrivire. I letti un po' più confortevoli	1
Cucina scadente	1
I letti sono molto scomodi. Quelli che hanno ordinato dovrebbero provare per due giorni e due notti solo a letto senza alzarsi dal letto, forse basta cambiare i materassi più alti. N.B. le persone vengono per un male e vanno fuori con mal di schiena.	1
Suggerisco di pulire un po' di più i bagni. L'unica cosa pessima	1
...Da migliorare la qualità del cibo e il comfort delle stanze, del tipo bagni presenti solo in corridoio	1
Stanze poco confortevoli	1
totale aspetti alberghieri e comfort	12

Aspetti organizzativi	Frequenze
Visite ai familiari: molto ristrette...	1
Visite dei familiari: nonostante il COVID, trovo l'orario molto ristretto...	1
Per chi abita lontano 15 minuti sono pochi minuti	1
Modificare orari di visita	1
Il clistere fatto in camera secondo me si potrebbe fare in un altro posto rispettando la privacy, anche perché facendolo in camera se qualcuno non trattiene potrebbe succedere qualcosa di sgradevole	1
Capisco benissimo il grave problema Covid per quanto riguarda le visite dei familiari sono sicuro che si può fare di meglio. Noi pazienti non avendo possibilità di muoverci perché chiusi nel reparto ci sentiamo quasi prigionieri. Propongo almento un paio di dispencer per il caffè o altro...	1
...Struttura datata....	1
totale aspetti organizzativi	7
Totale suggerimenti	
	34

