



Regione del Veneto  
Azienda Ospedale - Università Padova

# CHIRURGIA PEDIATRICA SALA OPERATORIA

## REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2022

### *Somministrazione questionari:*

Periodo	settembre/ottobre 2022
Numero questionari somministrati	172
Numero questionari raccolti	172
	100%

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza della Chirurgia Pediatrica – sala operatoria dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo da settembre a ottobre 2022, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei genitori dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 172 utenti e ne sono stati restituiti compilati 172 (100%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 89/100.

Il questionario è costituito da 19 domande: di cui tre a risposta chiusa che chiedono informazioni su chi compila il questionario, sul sesso e sull'età della/del bambina/o, 15 domande a risposta chiusa – con una scala di misurazione di tipo quantitativo (mai, raramente, spesso, sempre) – e 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 **“spesso-sempre”** risulta essere per:
  - adeguatezza informazioni ricevute dal personale medico riguardanti l'intervento della/del figlia/o, per il 96%
  - chiarezza delle comunicazioni espresse riguardanti la/il figlia/o, per il 95%
  - informazioni esaustive riguardanti iter operatorio, per il 92%
  - riservatezza delle informazioni personali trattate al personale infermieristico e medico al momento dell'accoglienza, per il 97%
  - adeguatezza degli spazi riservati all'accoglienza della/del figlia/o in sala operatoria, per il 96%
  - gradevolezza estetica dell'ambiente in cui si è accolti, per il 97%
  - gradevolezza dell'ambiente in cui si è accolti dal punto di vista della/del figlia/o, per il 96%
  - adeguatezza della relazione tra genitori e personale infermieristico di sala, per il 98%
  - presentazione adeguata del personale di sala al momento dell'accoglienza, per il 91%
  - presentazione adeguata alla/al figlia/o del personale di sala al momento dell'accoglienza, per il 94%
  - attenzione del personale infermieristico di sala dimostrata nei confronti della/del figlia/o, per il 98%
  - comprensione del personale infermieristico di sala dimostrata nei confronti della/del figlia/o, per il 98%
  - adeguatezza della rassicurazione dimostrata dal personale infermieristico di sala nei confronti della/del figlia/o per il 96%
  
- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - distinguibilità dei ruoli delle diverse figure professionali all'interno della sala operatoria, per il 17% “mai-raramente”
  
- **gli aspetti critici** riguardano:
  - distinguibilità dei ruoli delle diverse figure professionali all'interno della sala operatoria da parte della/del figlia/o, per il 37% “mai-raramente”

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.

<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).

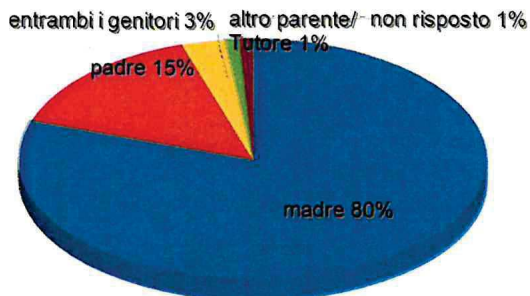
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

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.

## GRAFICI 2022

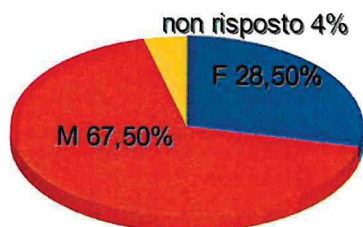
### Chi compila il questionario

	frequenze	percentuali
madre	137	80%
padre	26	15%
entrambi i genitori	6	3%
altro parente/ Tutore	1	1%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



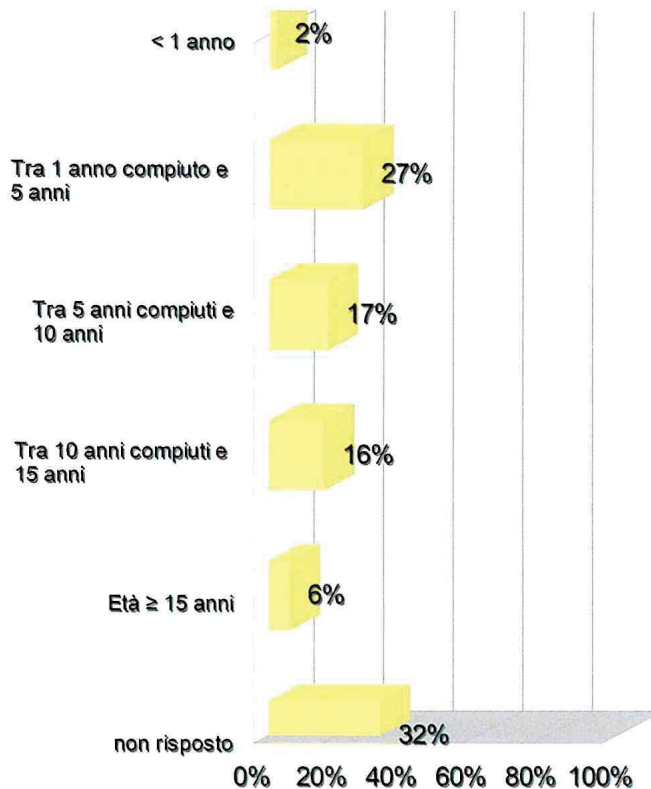
### Sesso bambina/o

	frequenze	percentuali
F	49	28,5%
M	116	67,5%
non risposto	7	4%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



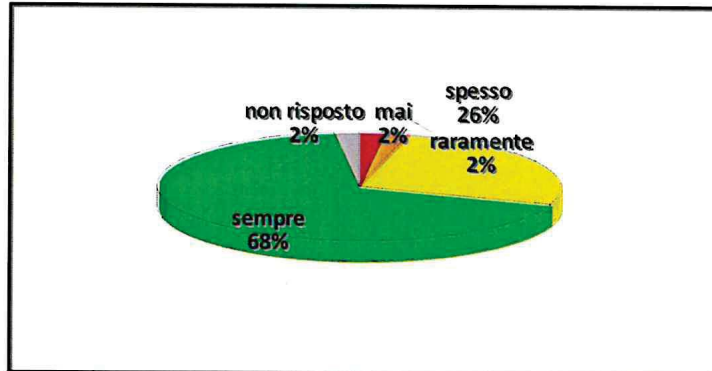
### Età bambino

	frequenze	percentuali
< 1 anno	3	2%
Tra 1 anno compiuto e 5 anni	47	27%
Tra 5 anni compiuti e 10 anni	30	17%
Tra 10 anni compiuti e 15 anni	28	16%
Età ≥ 15 anni	10	6%
non risposto	54	32%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



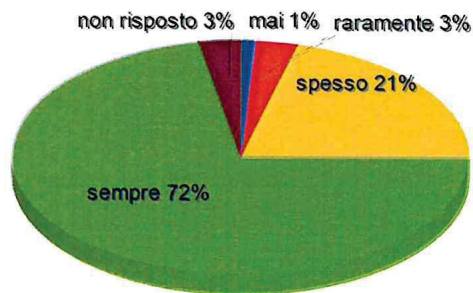
**1. Ritenete che le informazioni ricevute dal personale medico, riguardanti l'intervento di vostra/o figlia/o, siano state adeguate?**

	frequenze	percentuali
mai	3	2%
raramente	4	2%
spesso	44	26%
sempre	117	68%
non risposto	4	2%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



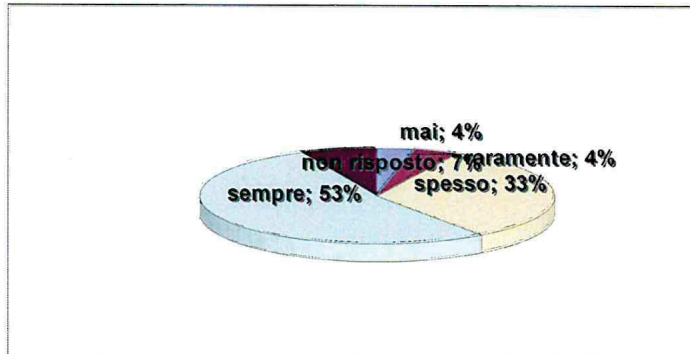
**2. Ritenete che le comunicazioni riguardanti vostra/o figlia/o siano espone chiaramente?**

	frequenze	percentuali
mai	1	1%
raramente	6	3%
spesso	37	21%
sempre	123	72%
non risposto	5	3%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



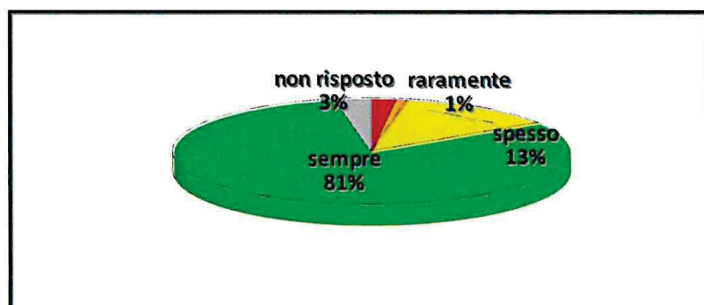
**3. Ritenete che le informazioni ricevute riguardanti l'iter operatorio siano esaustive?**

	frequenze	percentuali
mai	6	4%
raramente	7	4%
spesso	56	33%
sempre	92	53%
non risposto	11	7%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



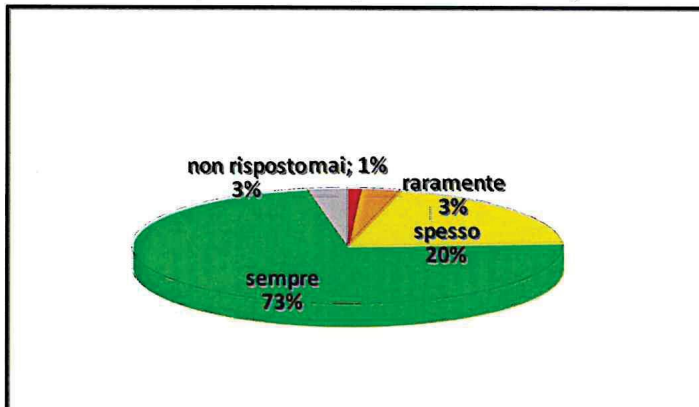
**4. Ritenete che, al momento dell'accoglienza, il personale infermieristico e medico tratti le informazioni personali con riservatezza?**

	frequenze	percentuali
mai	3	2%
raramente	2	1%
spesso	23	13%
sempre	140	81%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



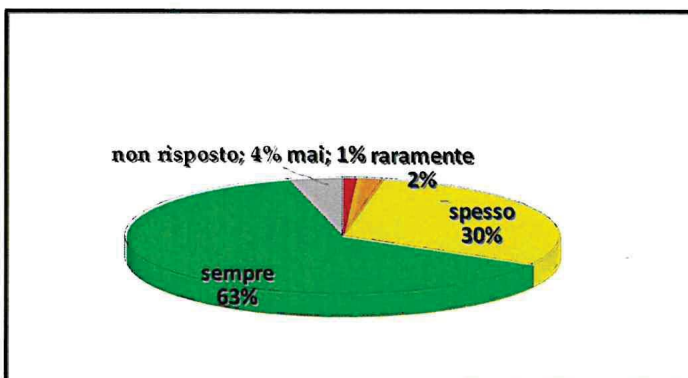
**5. Ritenete che gli spazi riservati all'accoglienza di vostra/o figlia/o in sala operatoria siano adeguati?**

	frequenze	percentuali
mai	2	1%
raramente	5	3%
spesso	34	20%
sempre	126	73%
non risposto	5	3%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



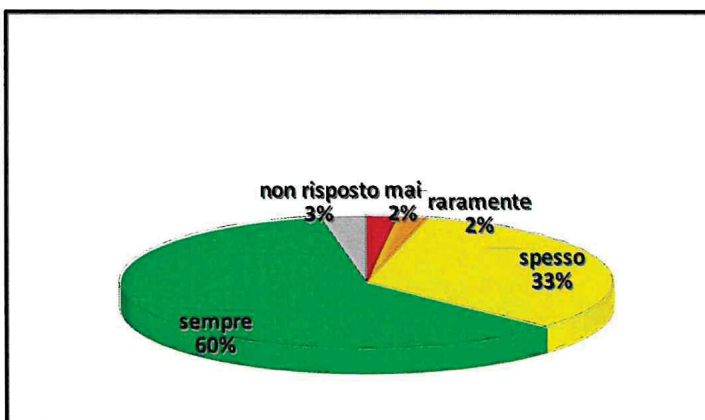
**6. Ritenete che l'ambiente in cui siete stati accolti sia esteticamente gradevole?**

	frequenze	percentuali
mai	2	1%
raramente	3	2%
spesso	52	30%
sempre	108	63%
non risposto	7	4%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



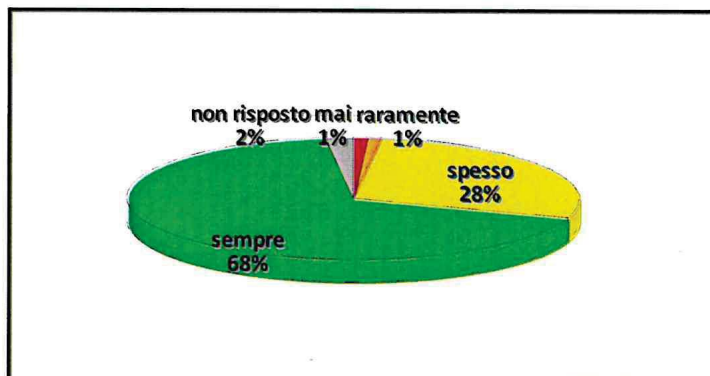
**7. Ritenete che l'ambiente in cui siete stati accolti sia gradevole dal punto di vista di vostra/o figlia/o?**

	frequenze	percentuali
mai	3	2%
raramente	3	2%
spesso	57	33%
sempre	104	60%
non risposto	5	3%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



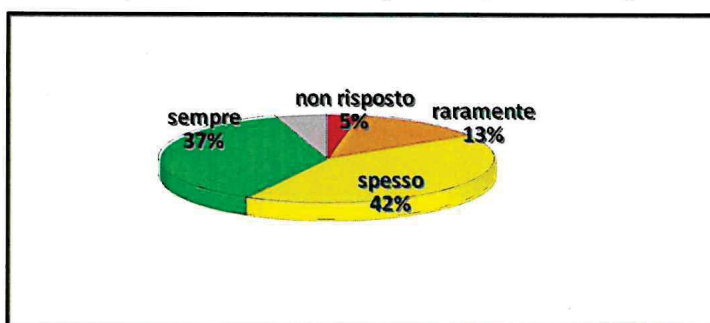
**8. Ritenete che la relazione tra genitori e personale infermieristico di sala sia adeguata?**

	frequenze	percentuali
mai	2	1%
raramente	1	1%
spesso	48	28%
sempre	117	68%
non risposto	4	2%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



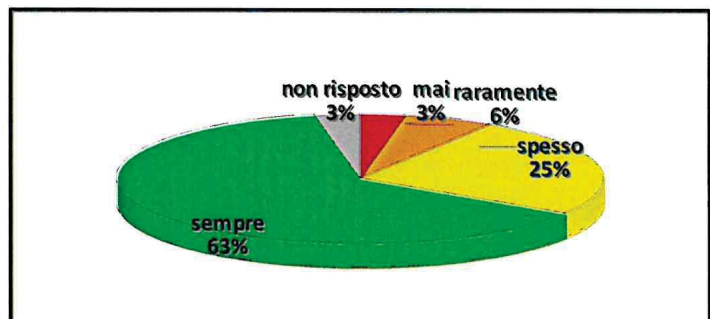
**9. Ritenete che i ruoli delle diverse figure professionali, all'interno della sala operatoria, siano distinguibili?**

	frequenze	percentuali
mai	6	3%
raramente	22	13%
spesso	72	42%
sempre	64	37%
non risposto	8	5%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



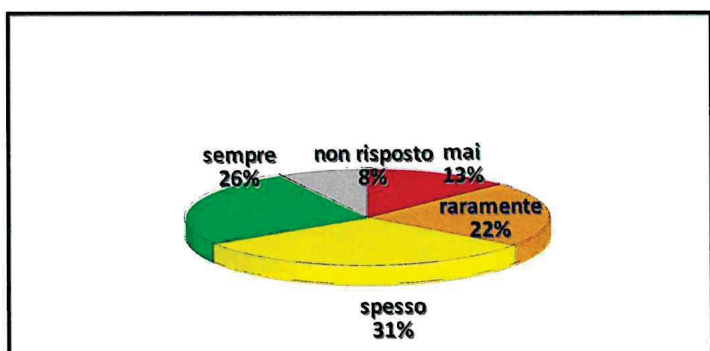
**10. Ritenete che il personale di sala si sia presentato adeguatamente al momento dell'accoglienza?**

	frequenze	percentuali
mai	5	3%
raramente	11	6%
spesso	43	25%
sempre	108	63%
non risposto	5	3%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



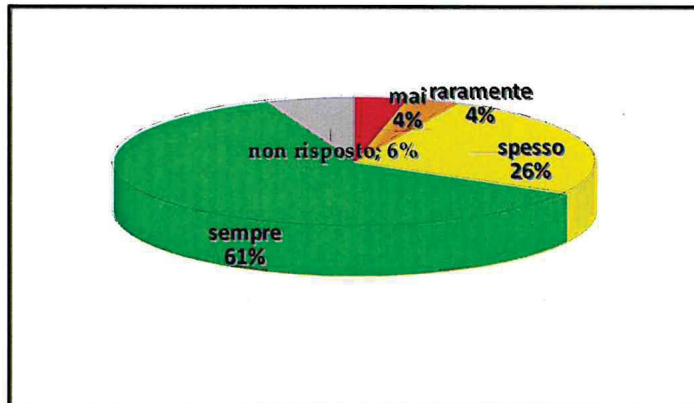
**11. Ritenete che vostra/o figlia/o abbia distinto in modo chiaro i ruoli delle diverse figure professionali all'interno della sala operatoria?**

	frequenze	percentuali
mai	23	13%
raramente	37	22%
spesso	54	31%
sempre	45	26%
non risposto	13	8%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



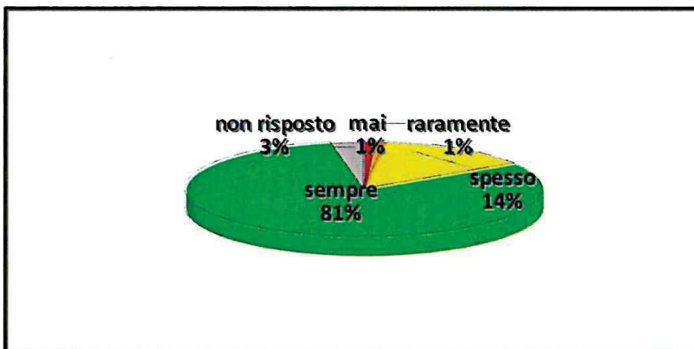
**12. Ritenete che il personale di sala si sia presentato adeguatamente a vostra/o figlia/o al momento dell'accoglienza?**

	frequenze	percentuali
mai	6	4%
raramente	6	4%
spesso	45	26%
sempre	105	61%
non risposto	10	6%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



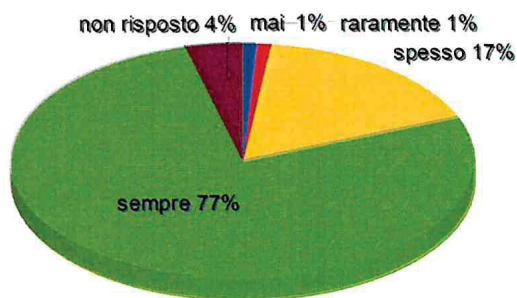
**13. Ritenete che il personale infermieristico di sala si sia dimostrato attento nei confronti di vostra/o figlia/o?**

	frequenze	percentuali
mai	1	1%
raramente	1	1%
spesso	25	14%
sempre	139	81%
non risposto	6	3%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



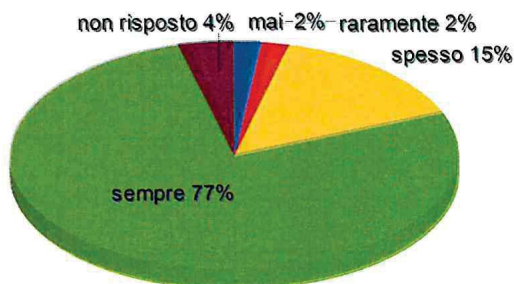
**14. Ritenete che il personale infermieristico di sala si sia dimostrato comprensivo nei confronti di vostra/o figlia/o?**

	frequenze	percentuali
mai	1	1%
raramente	2	1%
spesso	30	17%
sempre	133	77%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



**15. Ritenete che il personale infermieristico di sala abbia rassicurato vostra/o figlia/o in modo adeguato?**

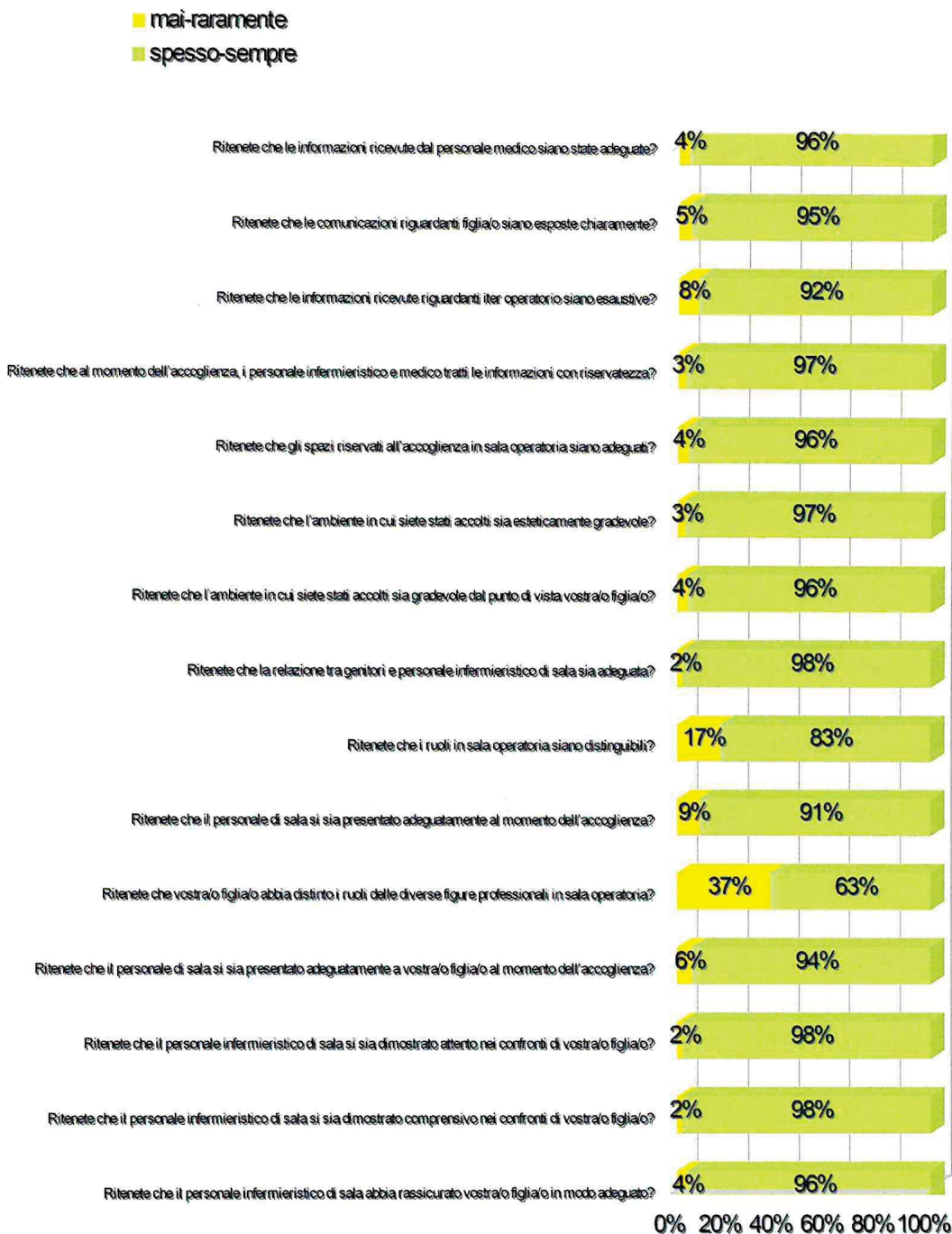
	frequenze	percentuali
mai	4	2%
raramente	3	2%
spesso	26	15%
sempre	133	77%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>





## GRAFICO RIASSUNTIVO 2022

Grafico su percentuale valida



**COMMENTI E SUGGERIMENTI**

<b>Elogi</b>	<b>Frequenze</b>
Competenza 100%	1
Allora per la mia famiglia siete stati i nostri salvatori e per Stefania siete proprio i suoi angeli, siete tutti quanti bravissimi e davvero salvatori di vite umane	1
Mi sono trovata benissimo grazie di tutto	1
...Nel complesso tutti gentili e cortesi	1
Camera pronta ad accogliere il paziente	1
Nulla tutto perfetto	1
Siete molto professionali e cortesi. Grazie di cuore	1
Grazie siete bravi	1
Siete stati molto gentili grazie!!	1
Per il resto tutto perfetto anche la sala giochi aiuta molto. Bravi.	1
Ho trovato tutti molto gradevoli e gentili, purtroppo mio figlio reagisce male solo di vedere i medici e le infermiere, e sicuramente sono molto comprensive con lui. Vi ringrazio tantissimo per la vostra attenzione amorevole	1
Siete bravissimi grazie di cuore!!!	1
Sono bravissimi grazie a tutti.	1
Tutto il personale è stato estremamente empatico. La dolcezza e la simpatia trapolavano. Hanno aiutato mio figlio a restare sereno e tranquillo	1
Grazie per la vostra professionalità. Riuscite sempre a infondere fiducia e la calma per affrontare l'intervento. E questa volta abbiamo pure guardato youtube!	1
Nei vari interventi ci siamo sempre trovati bene, personale accogliente e premuroso verso il bimbo, ...comunque nel complesso ci siamo sempre trovati bene grazie	1
Ci siamo trovati molto bene sia con le persone sia con infermieri e medici, le spiegazioni erano molto chiare grazie mille per tutto	1
Grazie per la vostra umanità	1
Grazie anche al personale che ci ha accolto in accettazione..... Per il resto top. Grazie.	1
Personale eccezionale, medici super contento, molto soddisfatti	1
Personale infermieristico molto accorto, personale di ricevimento molto cordiale, chirurgo non adatto al trattamento con bimbi e genitori. Le dovute informazioni post operatore sono state fornite dalle infermiere	1
<b>totale elogi</b>	<b>21</b>
<b>Aspetti organizzativi</b>	<b>Frequenze</b>
Siamo stati ricoverati alle 7:00 per entrare in sala operatoria alle 18:00. Per un bimbo di 6 anni è stato molto stressante non mangiare/non bere/far passare le ore in reparto..Forse sarebbe più opportuno scaglionare gli ingressi tra mattina e pomeriggio, grazie per l'attenzione	1
Valutare meglio secondo gli interventi da fare il ricovero dei genitori/figli intendo come orario secondo logica non farci arrivare alle 7 sapendo che il primo intervento dura tante ore e quindi l'attesa diventa lunghissima per bimbi piccoli a digiuno da troppe ore (mio figlio dalle 11 pm del giorno precedente 12/9 con operazione alle ore 15:20 del giorno 13/9 ( 16 ore). Una vergogna soprattutto il discorso tamponi. Si tratta oramai di una prassi ma si dovrebbe avere i risultati più velocemente. Non è possibile arrivare la mattina dell'operazione e sentirsi dire che il tampone fatto più di 24 ore prima ancora non è arrivato. E' allucinante trovarsi dopo due anni e mezzo con gli stessi tempi biblici per un risultato di un tampone. Avrei tanto da dire ma passiamo oltre tanto nessuno mai leggerà e prenderà in considerazione davvero qualcosa di quello che scriviamo.	1
Più organizzazione (se questo è il problema) per ridurre i tempi tra l'accettazione e l'intervento. Sistemare le indicazioni in ingresso, si nota solo la reception vuota e non si sa dove andare	1

Non si può essere vicino il bimbo finché si addormenta. La signora che mi ha accompagnato fuori ha detto che dorme già – invece ho sentito gridare ancora – onestà sarebbe importante. Medico che ha fatto intervento- molto gentile e anche la dottoressa che lo ha accompagnato	1
Non sono stato istruito sull'iter dello svolgimento trovandomi spaesato nelle fasi di preparazione	1
Credo che sarebbe utile esentare il personale dal fornire certe informazioni generali fornendo adeguata informativa scritta, meglio se in digitale, ad esempio usando <a href="http://www.taylor.com">www.taylor.com</a>	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>6</b>
<b>Tempi d'attesa</b>	<b>Frequenze</b>
Attesa un po' troppo prolungata. Se possibile sarebbe meglio scaglionare gli accessi in diverse fasce orarie.....	1
Per i bambini l'attesa è sempre molto lunga e difficile da affrontare. Sarebbe più idoneo diminuire i tempi d'attesa...	1
Non serve far arrivare bambini e genitori alle 7 del mattino se l'intervento è alle 14. E' uno stress per il bambino e per chi lo accompagna. Tra l'altro è costretto a vedere i coetanei con cui è in stanza mangiare quando lui non può né mangiare né bere	1
Mio figlio è arrivato alle 11 ed è entrato in sala operatoria alle 17.30 a digiuno quindi dalla sera prima. Un po' quindi eccessiva l'attesa e il digiuno. Per il resto vedremo.	1
<b>totale tempi d'attesa</b>	<b>4</b>
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>Frequenze</b>
La degenza nelle stanze, o meglio lo spazio stanza va migliorato	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>1</b>
<b>Aspetti relazionali</b>	<b>Frequenze</b>
Dare informazioni sull'iter "tutti" ad ogni mia elementare informazione sull'intervento: durata- pre/post operatorio, hanno risposto "glielo dirà il medico" Morale? Non so nulla !!! Grazie	1
...l'unica cosa che a volte non si capiscono bene i vari ruoli e qualcuno del personale sembra molto serio e forse non troppo rassicurante per un bimbo piccolo,....	1
.....L'unica cosa che trovo poco professionale sono i commenti del personale di fronte ad altri genitori rispetto agli altri bambini e/o genitori presenti.....	1
Infermiera Paola (non conosco il cognome) è l'unica che si è presentata per nome con me e mia figlia	1
Per rafforzare la relazione tra genitori-personale infermieristico-personale medico- consiglio l'aiuto di un educatore professionale al fine di garantire una migliore assistenza al paziente	1
<b>totale aspetti relazionali</b>	<b>5</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>37</b>

