



Regione del Veneto  
Azienda Ospedale - Università Padova

## Clinica Medica 5 reparto

# REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2022

### *Somministrazione questionari:*

Periodo	ottobre – novembre 2022
Numero questionari somministrati	50
Numero questionari raccolti	44
	<b>88%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Clinica Medica 5 – reparto - dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo da ottobre a novembre 2022, 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 50 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 44 ( 88%). 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 98%
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 98%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 93%
  - le informazioni date dal personale medico, per il 91%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 93%
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono :
  - le informazioni ricevute al momento del ricovero, per il 18% pessimo-mediocre
  - il rispetto della privacy, per il 16% pessimo-mediocre
  - il comfort delle stanze, per il 23% pessimo-mediocre
  
- gli **aspetti critici** sono :
  - l'adeguatezza degli orari di visita dei familiari, con il 32% pessimo-mediocre
  - le informazioni ricevute alla dimissione, per il 25% pessimo-mediocre

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.

---

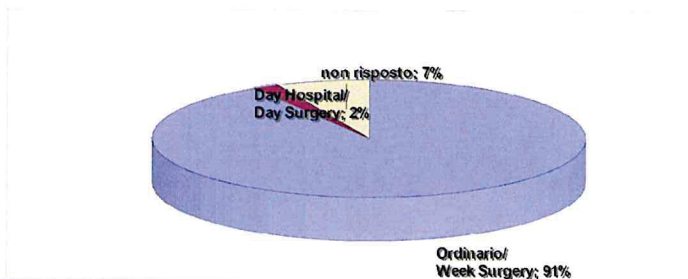
<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità 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 2022

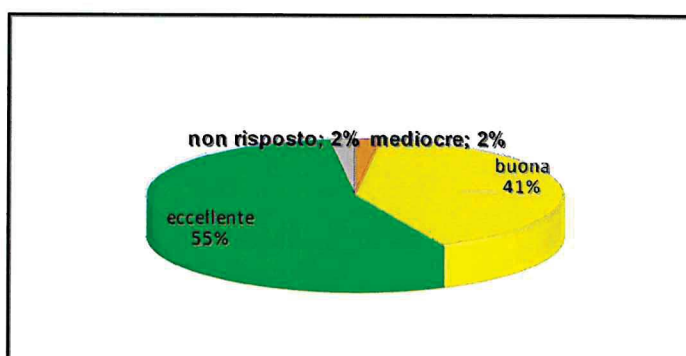
### 1. Tipologia di ricovero

	frequenze	percentuali
Ordinario/ Week Surgery	40	91%
Day Hospital/ Day Surgery	1	2%
non risposto	3	7%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



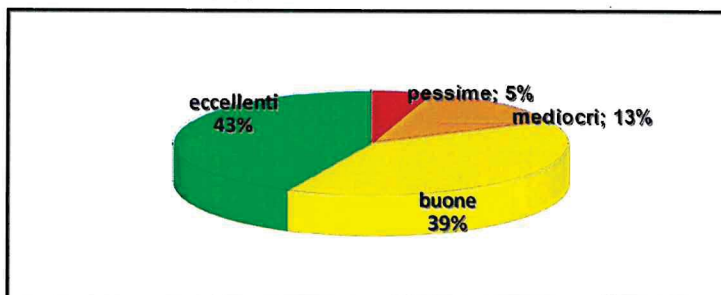
### 2. Come valuta l'accoglienza al momento del Suo arrivo in reparto?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	18	41%
eccellente	24	55%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



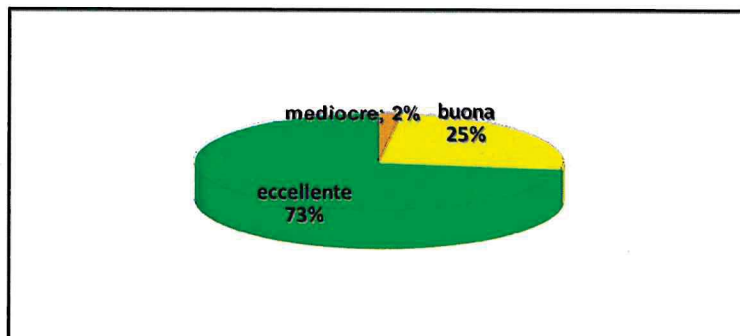
### 3. Come considera le informazioni ricevute al momento del ricovero?

	frequenze	percentuali
pessime	2	5%
mediocri	6	13%
buone	17	39%
eccellenti	19	43%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



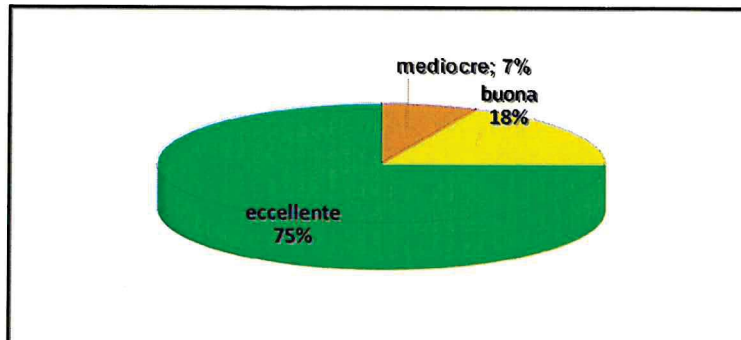
### 4. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	11	25%
eccellente	32	73%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



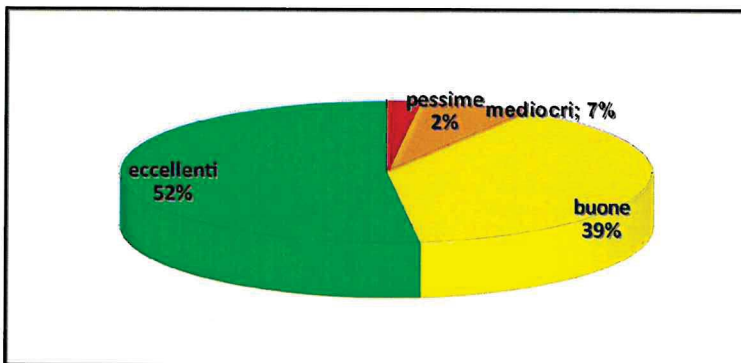
**5. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	7%
buona	8	18%
eccellente	33	75%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



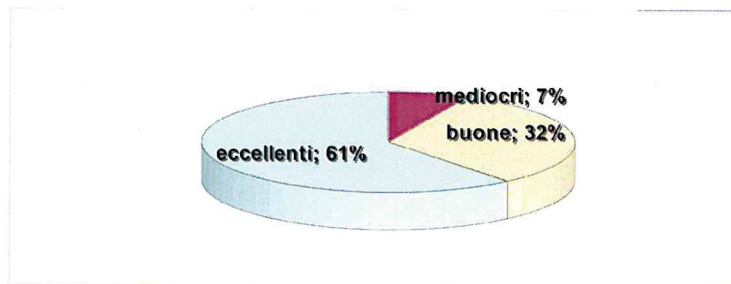
**6. Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	3	7%
buone	17	39%
eccellenti	23	52%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



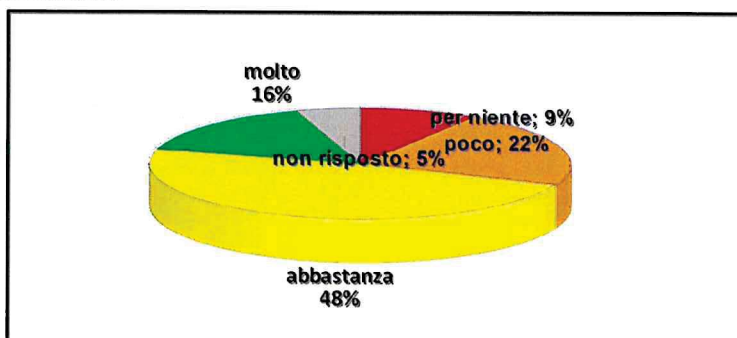
**7. Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	7%
buone	14	32%
eccellenti	27	61%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



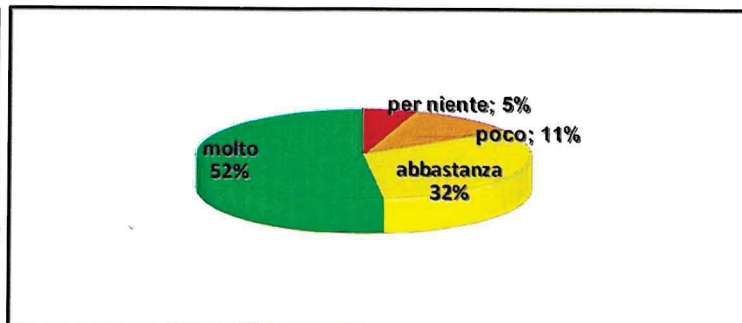
**8. Le sembrano adeguati gli orari di visita dei familiari?**

	frequenze	percentuali
per niente	4	9%
poco	10	22%
abbastanza	21	48%
molto	7	16%
non risposto	2	5%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



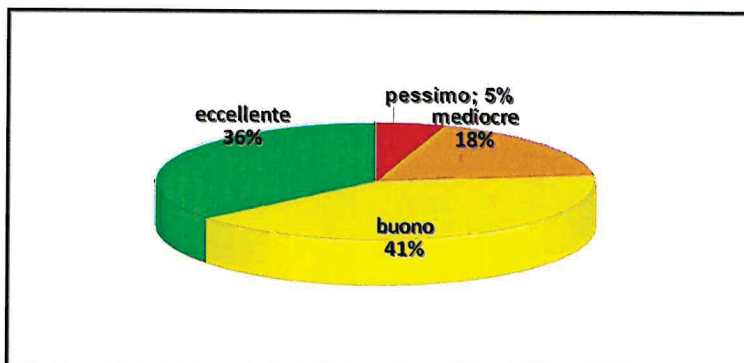
**9. Secondo Lei viene rispettata la privacy?**

	frequenze	percentuali
per niente	2	5%
poco	5	11%
abbastanza	14	32%
molto	23	52%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



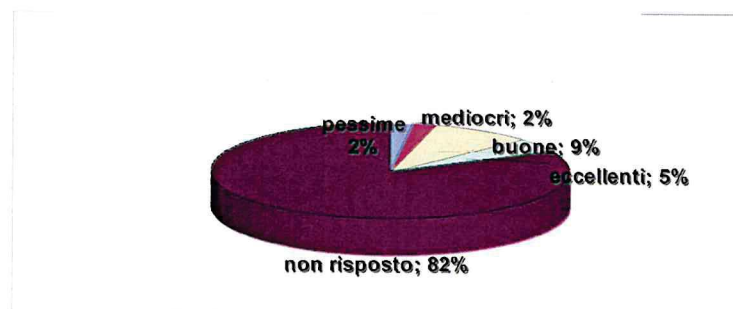
**10. Come considera il comfort delle stanze?**

	frequenze	percentuali
pessimo	2	5%
mediocre	8	18%
buono	18	41%
eccellente	16	36%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



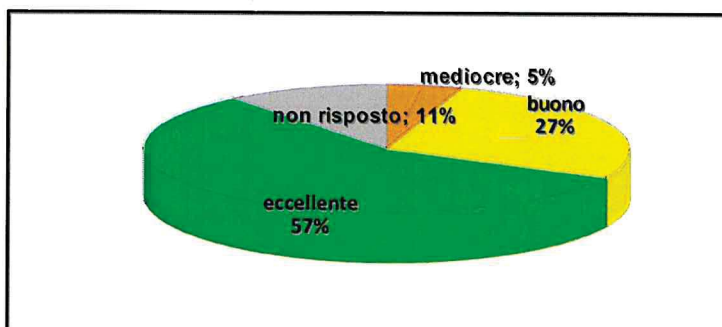
**11. Come considera le informazioni ricevute alla dimissione?**

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	1	2%
buone	4	9%
eccellenti	2	5%
non risposto	36	82%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



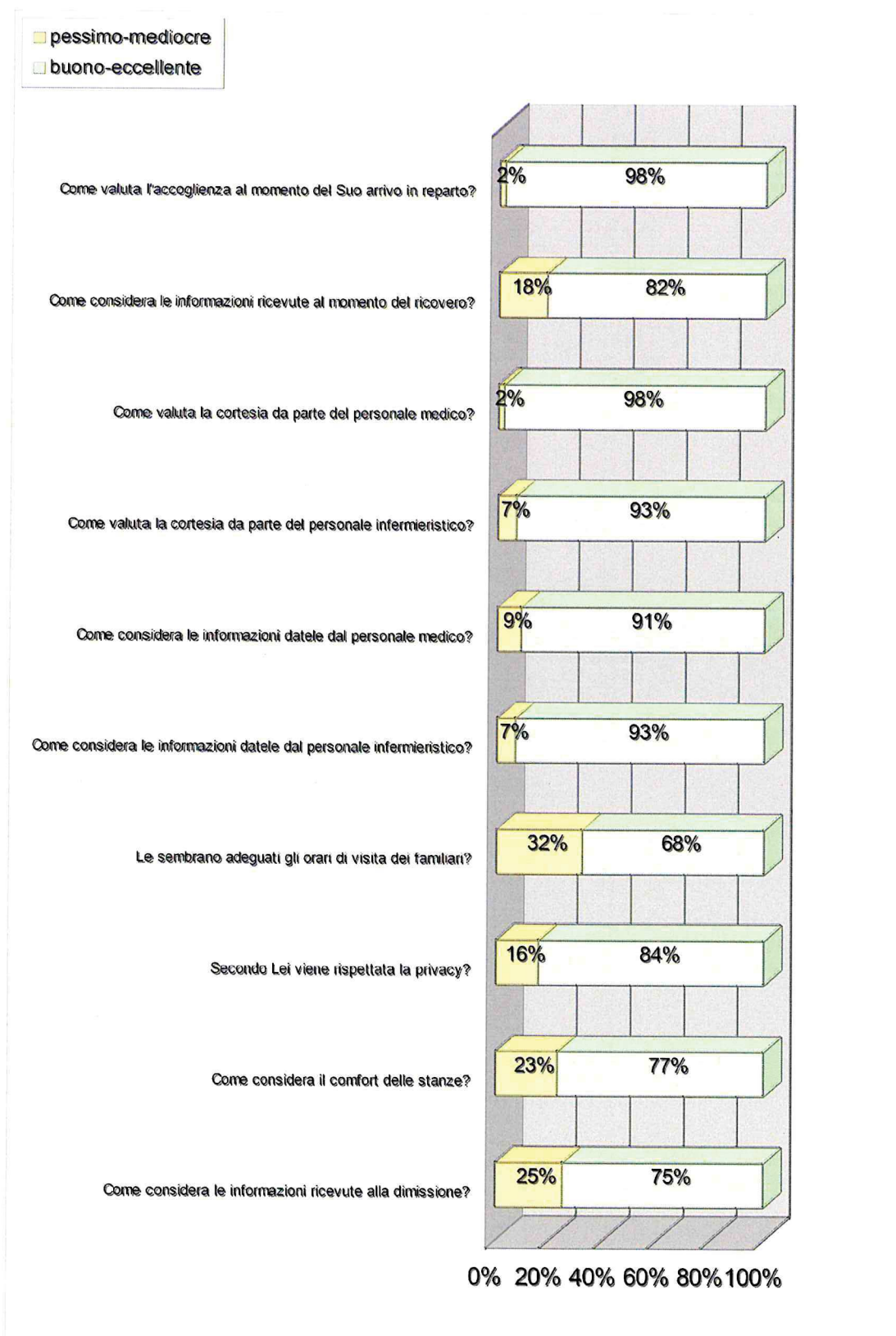
**12. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	5%
buono	12	27%
eccellente	25	57%
non risposto	5	11%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



## GRAFICO RIASSUNTIVO 2022

Grafico su percentuale valida



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Nel personale infermieristico, alcuni operatori si distinguono per il lavoro egregiamente	
svolto, sia dal lato sanitario che in quello umano,....	1
Siete un gruppo unito. Organizzazione perfetta	1
Tutto ottimo	1
No. Meglio di così si muore	1
Tutti gentili	1
Per ora va bene	1
Il personale e i medici sono ottimi...	1
<b>totale elogi</b>	<b>7</b>
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
La pulizia della stanza è molto mediocre	1
... Il materiale dato in reparto è scadente (sapone e vari materiali legati all'igiene)	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>2</b>
Aspetti relazionali	Frequenze
... purtroppo qualche elemento negativo ha abbassato in "mediocre" il mio pensiero	
su questa indagine	1
<b>totale aspetti relazionali</b>	<b>1</b>
Aspetti organizzativi	Frequenze
Poco personale	1
Più personale	1
Visite più flessibili	1
Organizzazione e spirito libero e tempi lunghi	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>4</b>
Altri aspetti	Frequenze
Riservo giudizio a fine ricovero	1
Brutta esperienza in Pronto Soccorso	1
In questi questionari poco considerate anche gli operatori che svolgono comunque un	
ottimo servizio in questo reparto	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>3</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>17</b>

