

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
FACOLTÀ DI SCIENZE STATISTICHE
LAUREA IN STATISTICA, POPOLAZIONE E SOCIETÀ'



RELAZIONE FINALE

Approccio alla qualità
in un Ente ospedaliero

RELATORE: CH.MO PROF. LORENZO BERNARDI

LAUREANDA: MARTINA BAZZOLI

ANNO ACCADEMICO 2005-2006

INTRODUZIONE	1
LA QUALITÀ E IL CLIENTE	3
1.1 LA QUALITÀ NELLA STORIA	3
1.2 IL CLIENTE E I SUOI BISOGNI.....	7
REGIONE VENETO: UMANIZZAZIONE	11
2.1 COS'É L'UMANIZZAZIONE?	11
2.2 VALUTAZIONE DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DEL PERSONALE OSPEDALIERO	12
2.3 GLI INDICATORI.....	14
2.4 I LIMITI DEL MANUALE	15
2.5 INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA.....	16
2.6 UNITA' OPERATIVE COINVOLTE.....	17
2.7 TRATTAMENTO DATASET	21
2004: ANALISI DELL'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA	23
3.1 REPARTI.....	24
3.2 AMBULATORI.....	29
3.3 CONFRONTO TRA I REPARTI CHE HANNO ADERITO ALL'INDAGINE SOLO NEL 2004 CON QUELLI CHE HANNO PARTECIPATO ANCHE NEL 2005.	34
3.4 CONFRONTO TRA GLI AMBULATORI CHE HANNO ADERITO ALL'INDAGINE SOLO NEL 2004 CON QUELLI CHE HANNO PARTECIPATO ANCHE NEL 2005.	36
3.5 SINTESI.....	37
2005: ANALISI AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA	39
4.1 REPARTI.....	40
4.2 AMBULATORI.....	44
4.3 CONFRONTO TRA I REPARTI CHE HANNO ADERITO ALL'INDAGINE SOLO DAL 2005 CON QUELLI CHE HANNO PARTECIPATO ANCHE NEL 2004.....	48
4.4 CONFRONTO TRA GLI AMBULATORI CHE HANNO ADERITO ALL'INDAGINE SOLO DAL 2005 CON QUELLI CHE HANNO PARTECIPATO ANCHE NEL 2004.	50
4.5 SINTESI.....	51
CONFRONTO TRA IL 2004 E IL 2005	53
5.1 REPARTI.....	53
5.2 AMBULATORI.....	56
5.3 SINTESI.....	58
ANALISI FATTORIALE	59
CONCLUSIONI	63
BIBLIOGRAFIA	65
APPENDICE	67

INTRODUZIONE

L'Ufficio relazioni con il Pubblico dell'azienda ospedaliera di Padova ha richiesto la collaborazione di uno stagista per l'elaborazione dei dati ottenuti attraverso l'indagine sulla qualità percepita condotta nel 2004 e nel 2005 in alcuni reparti e ambulatori dell'azienda. Inoltre ha chiesto di realizzare un confronto tra questi dati e quelli riguardanti un progetto della Regione Veneto, il cui obiettivo è valutare il livello di Umanizzazione nei servizi ospedalieri, confrontare tra di loro le diverse Ulss e fornire le linee essenziali su cui costruire un Sistema di Gestione per l'Umanizzazione. L'idea dell'Ufficio Relazioni era quella di confrontare le opinioni dei pazienti con i dati del progetto umanizzazione che sono frutto di un'autovalutazione eseguita da un gruppo di lavoro interno all'azienda ospedaliera, per verificare se il livello di qualità che i dirigenti pensano di avere raggiunto corrisponde a quello percepito dagli utenti. Non essendo però, il progetto della regione, ancora concluso, i dati forniti non erano sufficienti a consentire un'elaborazione e un confronto; quindi si è deciso di concentrarsi solo sull'indagine sulla qualità percepita dai pazienti; di conseguenza questo elaborato finale si svilupperà intorno al tema della qualità.

Nel primo capitolo si esplora la storia della definizione di qualità da prima della rivoluzione industriale a oggi, nel secondo si inizia a parlare di umanizzazione e del progetto della Regione Veneto spiegando i motivi che hanno portato a elaborare solo i dati dell'indagine sulla qualità percepita.

Nel terzo capitolo si presenta l'elaborazione dei dati del 2004 e nel quarto quelli del 2005, divisa per reparti e per ambulatori. Inoltre si classificano le unità operative in area Chirurgica, Medica e Altro per verificare, attraverso la lettura di tabelle e l'uso di test statistici, se una di queste è valutata più positivamente delle altre.

Nel quinto capitolo si confrontano le unità operative che hanno partecipato all'indagine in tutti e due gli anni per controllare se c'è

stato un miglioramento o un peggioramento dell'opinione dei pazienti sui servizi ospedalieri.

Nell'ultimo capitolo si applica l'analisi fattoriale per vedere se esistono fattori latenti che generano le risposte date alle singole variabili.

CAPITOLO 1

LA QUALITÀ E IL CLIENTE

1.1 LA QUALITÀ NELLA STORIA

L'approccio alla qualità non è comparso in un momento preciso della storia ma è un elemento fondamentale del comportamento dell'uomo. I professionisti della qualità, come li chiama Bertrand Jouslin de Norayn (*Trattato della qualità totale, 1990*), compaiono sin dall'insediamento di un potere centralizzato diretto da capi tribù, re e faraoni: questi sono i primi ispettori che secondo alcune regole prestabilite potevano accettare o meno i prodotti a loro presentati. Il sistema della qualità era quindi collegato al livello di potere più alto, l'unico che disponeva dei mezzi per far applicare le regole stabilite.

Andando avanti di parecchi secoli si trovano le corporazioni, istituite nel medioevo, che promulgavano delle regole e un sistema di formazione e controllo che garantivano al cliente la conformità dei prodotti.

Con la rivoluzione industriale le modalità della produzione subiscono dei forti cambiamenti; l'ampliamento delle dimensioni aziendali, la concentrazione di grandi numeri di operai e la standardizzazione del processo produttivo hanno un solo scopo: aumentare il più possibile la produzione. Questo è reso possibile perché in quel periodo il mercato è caratterizzato da una forte superiorità della domanda rispetto all'offerta e quindi non ci si preoccupa delle esigenze del consumatore, anzi si impone a tutti lo stesso prodotto. L'industriale si preoccupa delle quantità, l'operaio vede soltanto il proprio prodotto perdendo la consapevolezza del bene finale; così la qualità diventa un problema esclusivo del consumatore. L'unica operazione ritenuta necessaria è l'ispezione finale in cui si separano i prodotti buoni da quelli cattivi.

Un impulso particolare è dato dall'applicazione su grande scala del taylorismo, nato nel 1907 negli Stati Uniti con la fondazione della

Ford; è in questa società che ci si inizia a rendere conto dell'importanza della qualità. Negli anni '30 si passa quindi all'adozione di metodi statistici con l'effettuazione di controlli a campione, l'attenzione è completamente concentrata sul prodotto e gli obiettivi sono due: selezionare solo il materiale conforme in tutte le fasi della lavorazione e individuare le carenze del processo tramite l'analisi dei difetti che si presentano in maniera ripetuta.

Agli inizi degli anni Cinquanta il mercato raggiunge l'equilibrio e alla fine del decennio l'offerta supera la domanda (*Bonechi, 1996*). Le aziende degli Stati Uniti si trovano quindi in forte difficoltà in particolar modo a causa della concorrenza giapponese che è in grado di soddisfare maggiormente le esigenze dei consumatori rispetto alla qualità del prodotto. ¹

Con l'aumento della complessità dei prodotti la logica del controllo della qualità pone una serie di problematiche:

- bisogna interrogarsi sulle cause generatrici dei difetti;
- gli operai devono essere responsabilizzati, se no saranno troppo portati a fare affidamento sui controlli e quindi a prestare poca attenzione al proprio lavoro;
- i difetti devono essere corretti all'origine per evitare un intasamento dei controlli;
- le attività di controllo devono essere pianificate e coordinate.

Agli inizi degli anni Sessanta Philip B Crosby lancia il concetto di "zero difetti": è sull'uomo che bisogna concentrare l'attenzione perché i difetti derivano quasi esclusivamente da errori umani. Vengono soppressi numerosi controlli e si mira a responsabilizzare l'operatore.

Nasce inoltre una nuova metodologia chiamata "garanzia della qualità" (Quality Assurance), definita come un insieme di "azioni

¹ In Giappone nasce un sistema per il controllo della qualità, chiamato Company Wide Quality Control (CWQC) che è basato sulla cooperazione di tutti i dipendenti dell'azienda e il cui obiettivo primario è la soddisfazione del cliente. Nascono inoltre i circoli della qualità, piccoli gruppi di lavoratori dello stesso settore aziendale che si incontrano periodicamente e volontariamente per discutere i problemi del loro lavoro, per proporre delle soluzioni da attuare e poi verificare.

sistematiche e pianificate, atte a fornire un adeguato grado di confidenza che un impianto e le sue parti diano le prestazioni richieste nelle varie condizioni operative per essi previste” (normativa UNI 8450). Al contrario di quanto avveniva nel controllo qualità, in cui tutte le attività erano indipendenti, la garanzia della qualità è il risultato di un’integrazione di tutte le funzioni aziendali.

Il concetto di qualità totale nasce nel 1951, con la pubblicazione del libro di Feigenbaum “Total Quality Control”, e dagli anni Ottanta inizia a diffondersi in tutto il mondo.

Secondo Feigenbaum la qualità può essere definita come l’insieme delle caratteristiche di marketing, ingegneria, fabbricazione ed assistenza, attraverso le quali un prodotto o un servizio soddisfano le aspettative del consumatore. Il TQC rappresenta un sistema efficace per gestire globalmente la qualità e costituisce un’estensione di quello di Garanzia di Qualità in quanto si basano entrambi sull’idea del coinvolgimento di tutti coloro che hanno un ruolo attivo nell’azienda. La Qualità Totale inizia con l’individuazione delle esigenze dei clienti, la progettazione del prodotto, la precisa realizzazione, la distribuzione, infine l’assistenza post-vendita e la raccolta delle reazioni dei clienti.

Per riassumere la storia del concetto di qualità si possono riportare i cinque approcci al problema della qualità descritti da Antonio Pagano e da Camillo Rossi (“*Qualità e valutazione nei servizi sanitari*” 1999):

- Approccio tradizionale:
il concetto di qualità è associato alla superficialità, all’eccedenza, al lusso; ciò che è di qualità non è strettamente necessario e proprio per questo solo pochi possono accedervi;
- Approccio scientifico-razionalista:
la qualità è legata all’idea del “rispetto delle specifiche” (Negro, 1992), cioè corrispondenza del prodotto alle caratteristiche prestabilite, e corrispondenza di un servizio alle procedure e alle

norme previste dall'organizzazione. In quest'approccio viene escluso il punto di vista degli operatori e degli utenti;

- Approccio manageriale o di eccellenza:

la qualità viene identificata con la capacità di soddisfare nel miglior modo possibile le esigenze del cliente che diventa quindi il giudice della bontà del risultato finale. Nonostante ciò l'utenza può essere considerata, paradossalmente, priva di alternative, infatti il concetto di *exit* nascerà col prossimo approccio come possibilità del cliente insoddisfatto di rivolgersi altrove per avere il prodotto;

- Approccio consumistico:

l'attenzione viene concentrata sul cliente a cui è affidato un ruolo attivo, infatti è lui che fissa le caratteristiche per cui un prodotto è di qualità. E' in questa fase che avviene l'estensione delle logiche della qualità al mondo dei servizi, con l'introduzione del concetto di *voice* (l'opinione degli utenti) e riservando una piccola parte anche ai non consumatori;

- Approccio democratico:

viene introdotto il concetto di equità come componente fondamentale della qualità assieme a efficacia, efficienza e accessibilità. Tutti gli aspetti considerati negli approcci precedenti vengono integrati tra loro, inoltre vengono coinvolti lo staff, i consumatori e anche i non consumatori.

Pagano e Rossi individuano i diversi approcci in una logica temporale; in alternativa al cercare una definizione globale di qualità, si possono distinguere differenti tipologie di qualità a seconda del punto di vista considerato: (*Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985*):

1. Bisogni del cliente → Qualità prevista

Il punto di vista è quello del cliente, l'obiettivo consiste nell'individuare quali bisogni ha il cliente e nel capire di che tipo sono (impliciti espliciti o latenti vedi paragrafo 1.2)

2. Azienda → Qualità progettata

Il punto di vista è quello dell'azienda, è questa che definisce le caratteristiche del prodotto in base alla tipologia di cliente a cui è destinato.

3. Comunicazione → Qualità promessa

La comunicazione deve essere attentamente progettata perché influisce sulle attese che avrà il cliente verso il prodotto. Gli standard promessi devono quindi essere quelli effettivi per evitare di deludere il cliente.

4. Processi → Qualità prestata

L'attenzione è sul processo di produzione del prodotto, si deve verificare che gli standard stabiliti inizialmente vengano realmente raggiunti

5. Soddisfazione del cliente → Qualità percepita

Bisogna verificare cosa il cliente ha percepito cosa ritiene di avere ricevuto, quindi il suo grado di soddisfazione.

6. Concorrenza → Qualità paragonata

Il riferimento è quello della concorrenza, bisogna verificare come e dove la qualità si differenzia rispetto a chi produce lo stesso prodotto.

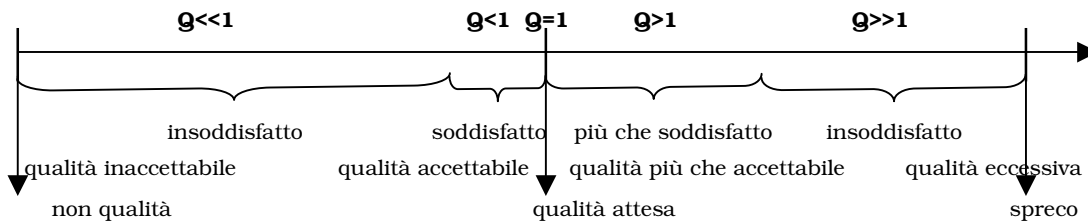
1.2 IL CLIENTE E I SUOI BISOGNI

Fino ad ora si è parlato di qualità del prodotto e non del servizio, questo perché le tecniche della qualità per molti anni si sono diffuse prevalentemente nel settore manifatturiero. I motivi dello sviluppo tardivo del concetto di qualità all'interno dei servizi sono molteplici:

- l'intangibilità del servizio;
- la qualità del servizio che dipende sia dall'esito finale, sia dalle modalità con cui viene erogato;
- la qualità del servizio che dipende anche dal confronto tra ciò che l'utente riceve (o ritiene di ricevere) con ciò che si aspetta.

Nel momento in cui la qualità non è più verificata solo da standard numerici ma anche da bisogni, attese e desideri si può iniziare a esprimerla con questo rapporto:

$$Q = \frac{\text{prestazioni aziendali}}{\text{bisogni del cliente}}$$



Il cliente si sente soddisfatto quando le prestazioni corrispondono alle sue attese ($Q=1$) o se sono di poco inferiori ($Q<1$) e può sentirsi piacevolmente sorpreso se il servizio ricevuto è leggermente superiore alle sue attese ($Q>1$). Quando invece le prestazioni sono molto superiori ($Q>>1$) o abbastanza inferiori ($Q<<1$) ai bisogni, il cliente non è soddisfatto.

Quali sono i bisogni del cliente?

Bisogni impliciti: la soddisfazione di questi bisogni è data per scontata e quindi il cliente rimarrà indifferente quando saranno rispettati, ma nel caso contrario la sua insoddisfazione sarà totale.

Bisogni espliciti: sono i bisogni che il cliente esplicita chiaramente, quelli che si rilevano con le ricerche di mercato e con l'osservazione delle persone. La soglia tra soddisfazione e insoddisfazione è diversa a seconda della situazione e del cliente.

Bisogni latenti: il cliente non li esprime perché non li sente come tali quindi la mancata considerazione di questi bisogni li lascia del tutto indifferenti mentre la soddisfazione li renderà entusiasti.

Questa classificazione dei bisogni è molto mobile:

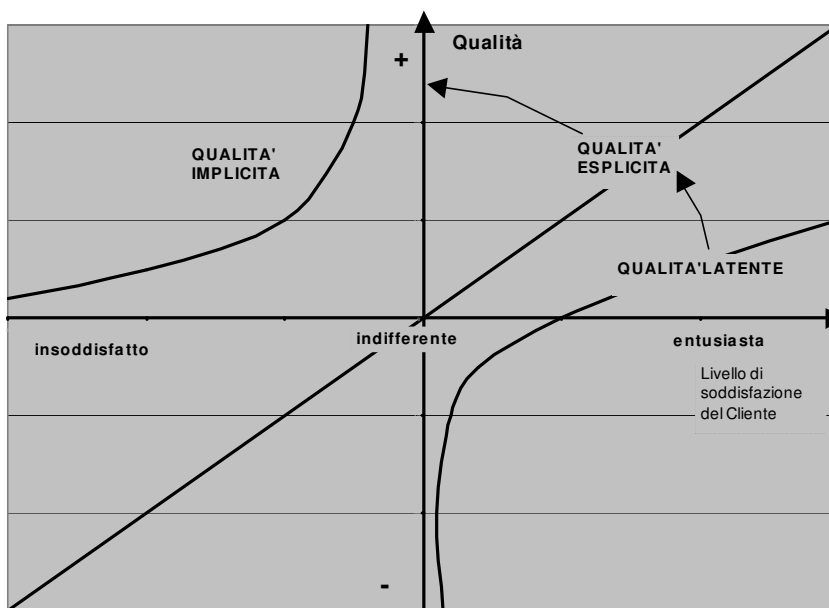
bisogni latenti → bisogni espliciti:

dal momento in cui il cliente scopre i benefici che derivano dalla soddisfazione di un bisogno latente questo diventerà esplicito.

bisogni espliciti → bisogni impliciti:

se i bisogni espliciti saranno sempre soddisfatti, diventeranno latenti perché dati ormai per scontato.

Grafico 1.1: Natura e dinamica dei bisogni del cliente (Negro, 1992)



CAPITOLO 2

REGIONE VENETO: UMANIZZAZIONE

2.1 COS'È L'UMANIZZAZIONE?

Umanizzazione è orientare l'organizzazione del Servizio Sanitario Regionale verso la centralità della persona umana, in considerazione delle sue componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale. “Umanizzare i servizi socio sanitari significa anche ridurre l'abuso di farmaci, evitare le ospedalizzazioni non necessarie, fare un uso più appropriato dei test diagnostici, contenere gli interventi chirurgici, porre in essere interventi di limitazione del dolore e così via.” (*Manuale del sistema di gestione dell'Umanizzazione, 2005*) Per realizzare tutto ciò è necessaria una crescente responsabilizzazione degli operatori socio sanitari e degli stessi cittadini utenti, i primi devono migliorare la loro capacità di comprendere le necessità delle persone assistite, i secondi devono assumere una maggiore consapevolezza in merito alle prestazioni o ai processi di cura attivati nei loro confronti.

In realtà di umanizzazione si parla da molto tempo in Sanità, basti pensare a quanto previsto dall'articolo 14, comma primo, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 che introduce il “principio del costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini utenti e preordina allo scopo uno specifico sistema di indicatori (poi approvati con Decreto Ministeriale 15 ottobre 1996) per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie”.

Da allora ci sono stati, in diverse Regioni d'Italia, molteplici tentativi di tradurre in azioni concrete il termine umanizzazione fino all'approvazione di un progetto (Delibera della Giunta Regionale n. 2319 del 30 luglio 2004) riguardante l'analisi e la valutazione del

livello di umanizzazione dei servizi socio sanitari erogati dalle Aziende Ulss ed Ospedaliere del Veneto e finalizzato a porre al centro di ogni intervento sanitario, socio-sanitario ed assistenziale la persona umana. Questo progetto fornisce quindi le linee essenziali su cui costruire un vero e proprio Sistema di Gestione per l'Umanizzazione, individuando quattro macro-aree di analisi: accoglienza, orientamento, trasparenza e comunicazione. Nel Manuale si trovano queste definizioni:

Con accoglienza si intende la capacità di prendersi cura delle persone che si rivolgono alle strutture aziendali;

Con orientamento si intende la capacità di indirizzare le persone al servizio socio sanitario più adatto alla richiesta;

Con trasparenza si intende la capacità di comprendere i bisogni delle persone che si rivolgono alle strutture aziendali e contestualmente di metterle a conoscenza dei processi di cura attivati;

Con comunicazione si intende la capacità di stabilire una relazione con le persone che si rivolgono alle strutture aziendali, tenendo conto del fatto che questa è caratterizzata da una duplice componente, ovvero l'aspetto verbale e l'aspetto comportamentale.

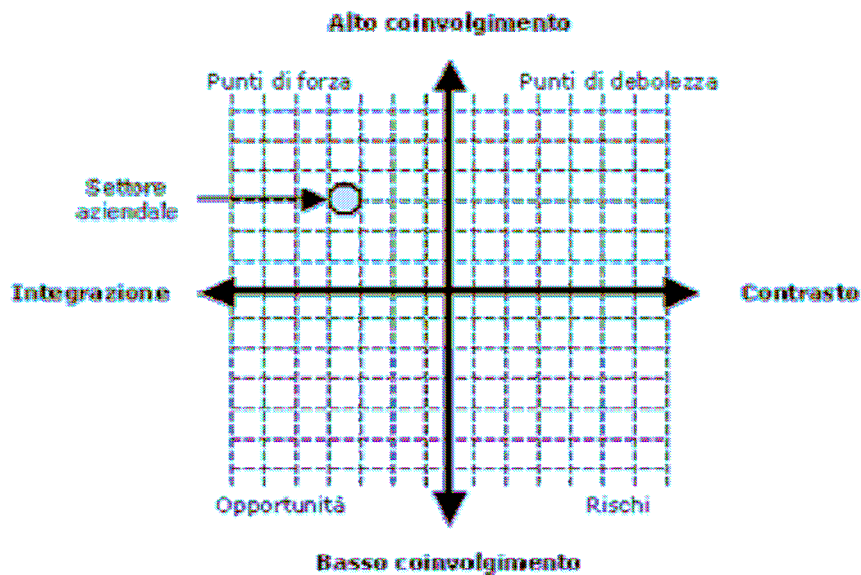
2.2 VALUTAZIONE DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DEL PERSONALE OSPEDALIERO

Per implementare il sistema di gestione per l'umanizzazione è indispensabile volgere prima lo sguardo all'interno dell'organizzazione aziendale.

La prima fase è quindi quella d'individuazione di una mappa percettiva cioè uno schema che rappresenti il grado di coinvolgimento esistente all'interno dell'Azienda sui temi dell'Umanizzazione.

Il livello di coinvolgimento è la misura dell'interesse per l'umanizzazione in ogni settore aziendale.

L'integrazione ed il contrasto rappresentano i due estremi del possibile comportamento nell'organizzazione della struttura. La matrice così ottenuta dà una sintesi visiva di come nelle diverse aree aziendali viene percepita l'Umanizzazione.



Come si ottiene la mappa percettiva?

E' è il risultato di incontri effettuati, all'interno dell'Azienda, sul tema dell'Umanizzazione, in cui, attraverso il confronto con i partecipanti, si giunge alla compilazione di una matrice SWOT.

L'acronimo SWOT è rappresentativo dei quattro campi della matrice, ovvero:

S	=	Strengths	=	Punti di forza
W	=	Weaknesses	=	Punti di debolezza
O	=	Opportunities	=	Opportunità esistenti
T	=	Trhreats	=	Rischi esistenti (Minacce)

Attraverso l'analisi SWOT è possibile evidenziare i punti di forza e di debolezza, le opportunità ed i rischi al fine di far emergere i fattori che vengono ritenuti capaci di favorire, ostacolare o ritardare, il perseguimento di determinati obiettivi.

Le matrici swot da compilare durante questi incontri sono quattro:

1. conoscenza del tema umanizzazione
2. comprensione del tema umanizzazione
3. convinzione del tema umanizzazione
4. possibilità di azione del tema umanizzazione

CONOSCENZA	Elementi endogeni (interni)	
	Punti di forza	Punti di debolezza
	1.;	1.;
	2.;	2.;
	3.;	3.;
	Elementi esogeni (esterni)	
Opportunità esistenti	Rischi esistenti	
1.;	1.;	
2.;	2.;	
3.;	3.;	

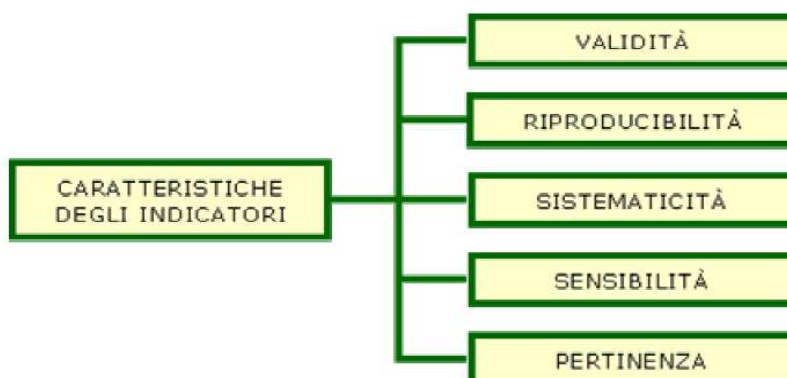
La misura complessiva risulta dalla somma dei vari punteggi ottenuta in questo modo:

Punti di forza	Punti di debolezza	Valutazione complessiva	
Punteggio da 1 a 10	Punteggio da -1 a -10	Punti di forza	Punti di debolezza
Opportunità esistenti	Rischi esistenti	+ Opportunità	+ Rischi
Punteggio da 1 a 10	Punteggio da - 1 a -10	Segno positivo (+)	Segno negativo (-)
		Somma risultante	

2.3 GLI INDICATORI

Gli indicatori sono il frutto di un'autovalutazione effettuata dai Gruppi focalizzanti, questi sono gruppi composti con "Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, con le Associazioni di Volontariato e con gli altri portatori di interessi presenti nel territorio di riferimento". Le persone selezionate per entrare in questi gruppi sono quelle che sono risultate essere soggetti sensibili dall'analisi precedente (2.2)

Rispetto ad ogni area (accoglienza, orientamento, trasparenza e comunicazione) è stato elaborato un set di indicatori con queste caratteristiche.



Per ogni indicatore c'è una domanda a risposta chiusa (sì o no), una con report graduati (percentuale di raggiungimento) e un'analisi swot (matrice dei punti di forza e dei punti di criticità).

Viene poi proposto un metodo per calcolare un punteggio complessivo, che però non si riporterà in quanto mancano indicazioni adeguate per il calcolo di tale indice.

2.4 I LIMITI DEL MANUALE

Il limite principale degli indicatori utilizzati non sta nelle loro caratteristiche ma nel fatto che sono il frutto di un'autovalutazione effettuata dai Gruppi focalizzanti (2.3) e non di una valutazione realizzata dai pazienti.

Per avere anche il punto di vista dei pazienti ogni azienda ospedaliera e Ulss effettua delle indagini sulla qualità percepita dai pazienti.

A giugno 2006 i dati disponibili del progetto Umanizzazione dell'Azienda Ospedaliera di Padova sono solo quelli di alcune domande a risposta chiusa con la rispettiva graduazione, manca completamente l'analisi swot. Per questo motivo non è possibile effettuare un'analisi dei dati e quindi dal prossimo capitolo ci si concentrerà solo sui questionari sulla qualità percepita.

2.5 INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

La prima fase dell'indagine è l'invio, da parte del direttore dell'azienda ospedaliera di Padova, di una lettera ai capisala di ogni unità operativa (reparti e ambulatori) in cui li invita a partecipare all'indagine. I capisala che hanno deciso di aderire hanno contattato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera e con questo hanno deciso tempi e modalità di somministrazione del questionario. Nel 2004 i primi dati raccolti sono di maggio mentre nel 2005 l'indagine è iniziata in ottobre.

Il questionario viene quindi distribuito ai pazienti all'accettazione di ogni ambulatorio e reparto con l'invito di autocompletarlo e di inserirlo nello scatolone appositamente predisposto per garantire la privacy. Nel momento in cui sono stati distribuiti tutti i questionari quelli compilati vengono riportati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'elaborazione, insieme a una scheda in cui si danno tutte le informazioni relative all'indagine (per esempio il periodo di somministrazione).

I questionari utilizzati per quest'indagine sono due, uno per gli ambulatori e uno per i reparti nei quali si chiede ai pazienti di dare un giudizio su alcuni fattori della qualità:

Reparti: ²

- Accoglienza all'arrivo in reparto
- Informazioni date all'arrivo in reparto
- Cortesia del personale medico
- Cortesia del personale infermieristico
- Informazioni date dal personale medico
- Adeguatezza degli orari di visita
- Rispetto della privacy
- Comfort delle stanze
- Giudizio complessivo sul reparto

² In alcuni reparti e ambulatori possono essere stati presi particolari accordi con l'Ufficio Relazioni per cui sono state tolte una o più domande dal questionario.

Ambulatori:

- Difficoltà avute nel momento della prenotazione della visita
- Informazioni avute nel momento della prenotazione della visita
- Segnaletica per raggiungere l'ambulatorio
- Attesa dalla prenotazione al giorno della visita
- Attesa per l'entrata in ambulatorio (rilevato solo nel 2005)
- Cortesia del personale medico
- Cortesia del personale infermieristico
- Informazioni date dal personale medico
- Comfort della sala d'attesa
- Giudizio complessivo sul reparto

2.6 UNITA' OPERATIVE COINVOLTE

Nell'Azienda Ospedaliera di Padova ci sono 79 reparti e 121 ambulatori, di questi hanno partecipato all'indagine 32 reparti nel 2004 e 26 nel 2005 e rispettivamente 21 e 15 ambulatori.

La prima operazione è quella di aggregare i dati rilevati in quattro data-set a seconda dell'unità operativa e dell'anno; quindi i dati che inizialmente erano divisi per unità operativa ora sono raggruppati in quattro data-set:

- reparti del 2004
- reparti del 2005
- ambulatori del 2004
- ambulatori del 2005

Si sono poi raggruppate le unità operative in tre aree: Medica, Chirurgica e Altro.

Qui di seguito si riportano i dati per unità operativa e per area:

Tabella 2.1: distribuzione per reparto dei pazienti che hanno partecipato all'indagine nel 2004

Reparti coinvolti	N° questionari
Cardiologia	128
Clinica Medica 1	74
Clinica Medica 2	16
Clinica Medica 3	41
Clinica Medica 4	43
Clinica Medica 5	75
Clinica Neurologica	55
Endocrinologia	10
Fisopatologia Respiratoria	61
Gastroenterologia	92
Otochirurgia	11
Patologia Speciale Chirurgica	3
Urologia	58
Chirurgia Generale	55
Chirurgia Maxillo Facciale	33
Chirurgia Plastica	76
Chirurgia Plastica Pediatrica	73
Chirurgia Toracica	69
Chirurgia Vascolare	47
Clinica Chirurgica Generale 1	74
Clinica Chirurgica Generale 2	22
Clinica Chirurgica Generale 3	109
Clinica Oculistica	97
Clinica ORL	69
Clinica Ortopedica	39
Endocrinochirurgia	18
Neurochirurgia	92
Clinica Ostetrica	189
Neurotraumatologia	74
Ostetricia e Ginecologia	55
Patologia Neonatale	49
Riabilitazione Ortopedica	8

AREA	
MEDICA	595
CHIRURGICA	945
ALTRO	375
TOTALE	1915

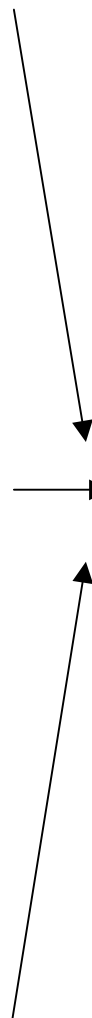


Tabella 2.2: distribuzione per reparto dei pazienti che hanno partecipato all'indagine nel 2005

Reparti coinvolti	N° questionari
Cardiologia	77
Clinica Medica 3	19
Gastroenterologia	30
Malattie Del Metabolismo	22
Malattie Infettive	29
Reumatologia	26
Chirurgia Endoscopica Delle Vie Aeree	26
Chirurgia Generale	51
Chirurgia Generale 2	22
Chirurgia Geriatrica	67
Chirurgia Maxillo Facciale	11
Chirurgia Plastica Pediatrica	87
Chirurgia Toracica	59
Chirurgia Vascolare	39
Clinica ORL	49
Clinica Chirurgica Generale 4	24
Clinica Chirurgica Generale 1	57
Clinica Oculistica	4
Clinica Ortopedica	47
Endocrinochirurgia	36
Neurochirurgia	34
Ortopedia e Traumatologia	28
Patologia Speciale Chirurgica	44
Nefrologia - Dialisi	3
Nefrologia 1	17
Patologia Neonatale	79

AREA	
MEDICA	203
CHIRURGIA	685
ALTRO	99
TOTALE	987

Tabella 2.3: distribuzione per ambulatorio dei pazienti che hanno partecipato all'indagine nel 2004

Ambulatori coinvolti	N°questionari
Clinica Medica 1	35
Clinica Neurologica	109
Clinica Ortopedica	163
Endocrinologia Densitometrica	278
Fisiopatologia Respiratoria	90
Malattie del Metabolismo	194
Malattie Infettive	66
Ortopedia e Traumatologia	204
Chirurgia Generale	108
Chirurgia Plastica	124
Chirurgia Plastica Pediatrica	34
Chirurgia Toracica	51
Chirurgia Vascolare	81
Clinica Chirurgica 1	41
Clinica Chirurgica 2	49
Clinica Chirurgica 3	53
Clinica ORL	306
Endocrinochirurgia	6
Otochirurgia	43
Patologia Speciale Chirurgica	36
Urologia	100

AREA	
MEDICA	1139
CHIRURGICA	1032
ALTRO	0
TOTALE	2171

Tabella 2.4: distribuzione per ambulatorio dei pazienti che hanno partecipato all'indagine nel 2005

Ambulatori coinvolti	N°questionari
cardiologia	67
clinica medica 5	103
endocrinologia	435
malattie del metabolismo	121
malattie infettive	70
pneumologia	18
pneumologia endoscopica	42
chirurgia toracica	55
clinica Chirurgica 1	107
clinica Chirurgica 3	48
clinica ORL	169
endocrinochirurgia	60
patologie speciali chirurgiche	52
nefrologia	106
neuroradiologia	76

AREA	
MEDICA	856
CHIRURGICA	491
ALTRO	182
TOTALE	1529

2.7 TRATTAMENTO DATASET

I quattro data-set iniziali sopra riportati sono stati ulteriormente divisi per individuare i reparti e gli ambulatori che hanno partecipato all'indagine solo nel 2004 o solo nel 2005 o in tutti e due gli anni. Risultano quindi 8 nuovi data-set nei quali ci sono i giudizi dei pazienti su:

- i reparti che hanno partecipato all'indagine solo nel 2004;
- i reparti che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005 (dati del 2004);
- gli ambulatori che hanno partecipato all'indagine solo nel 2004;
- gli ambulatori che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005, dati del 2004;
- i reparti che hanno partecipato all'indagine solo nel 2005;
- i reparti che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005, dati del 2005;
- gli ambulatori che hanno partecipato all'indagine solo nel 2005;
- gli ambulatori che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005, dati del 2005.

Non sapendo se il numero di questionari per unità operativa rappresentasse il vero numero di pazienti che vi avevano acceduto i dati sono stati pesati.

Qui sotto sono riportati i dati degli accessi per reparto o per ambulatorio.

Tabella 2.5:Distribuzione per area del numero di accessi ad alcuni **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**

Area	Numero accessi
Medica	12590
Chirurgica	27302
Altro	9969
Totale	49861

Tabella 2.6:Distribuzione per area del numero di accessi ad alcuni **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**

Area	Numero accessi
Medica	7620
Chirurgica	20017
Altro	1083
Totale	28720

Tabella 2.7:Distribuzione per area del numero di accessi ad alcuni **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**

Area	Numero accessi
Medica	197278
Chirurgica	235109
Altro	0
Totale	432387

Tabella 2.8: Distribuzione per area del numero di accessi ad alcuni **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**

Area	Numero accessi
Medica	362727
Chirurgica	84974
Altro	86199
Totale	533900

Si possono quindi ora calcolare i pesi come

$$peso_{jik} = \frac{numeroaccessi_{jik}}{numeroquestionari_{jik}} \quad 3$$

dove

j= unità operativa (ambulatori o reparti)

i = area di appartenenza (Medica Chirurgica o Altro)

k= anno (2004 o 2005)

Quindi ogni tabella e qualsiasi calcolo fatto è stato fatto sui dati pesati.

³ Il numero di accessi comprende persone che si sono rivolte più di una volta alla stessa unità operativa. Per poter usare il dato si suppone che gli accessi ripetuti siano uguali in ogni reparto e in ogni ambulatorio.

CAPITOLO 3

2004: ANALISI DELL'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA

L'indagine sulla qualità percepita nel 2004 è stata condotta su 32 reparti, cioè sul 40% dei reparti dell'Azienda Ospedaliera di Padova e su 21 ambulatori (il 17%).

In questo capitolo si analizzeranno i dati del 2004 dei reparti e degli ambulatori e si confronteranno le unità operative che hanno aderito all'indagine anche nel 2005 con quelle che invece non l'hanno fatto:

1. reparti:

- analisi di tutti i fattori rilevati nell'indagine condotta nei reparti;
- divisione dei reparti in tre aree: Chirurgica, Medica e Altro;
- analisi, per alcuni aspetti significativi, della distribuzione dei giudizi a secondo dell'area di appartenenza;

2. ambulatori:

- analisi di tutti i fattori rilevati nell'indagine condotta negli ambulatori;
- divisione degli ambulatori in tre aree: Chirurgica, Medica e Altro;
- analisi, per alcuni aspetti significativi della distribuzione, dei giudizi a secondo dell'area di appartenenza;

3. confronto tra i reparti che hanno aderito all'indagine anche nel 2005 con quelli che invece hanno partecipato solo nel 2004;

4. confronto tra gli ambulatori che hanno aderito all'indagine anche nel 2005 con quelli che invece hanno partecipato solo nel 2004.

Le analisi verranno effettuate attraverso la lettura delle distribuzioni percentuali e attraverso l'interpretazione del coefficiente di differenziazione Θ di Freeman cioè l'indice che rappresenta la

dipendenza in mediana tra la variabile indipendente nominale (area Medica Chirurgica o Altro) e la variabile dipendente ordinale (giudizi pazienti).

$$\Theta_{y,x} = \frac{\sum_{i=1}^r \sum_{k>i}^r |A_{ik} - B_{ik}|}{\sum_{i=1}^r \sum_{k>i}^r n_i \cdot n_k} \quad 4$$

3.1 REPARTI

Si inizia l'analisi di ciascun fattore della qualità attraverso i giudizi dati dai pazienti intervistati durante un ricovero in un reparto dell'Azienda Ospedaliera di Padova nel 2004.

Tabella 3.1: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità dei **reparti**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)

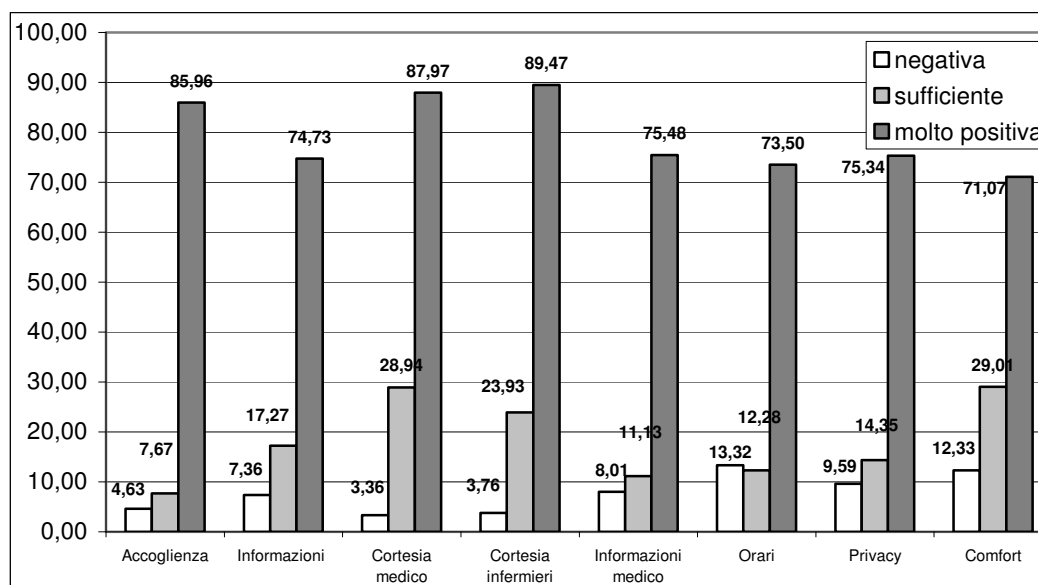
Giudizio Fattori	per niente pessimo	poco mediocre	sufficiente	abbastanza buono	molto eccellente	totale
accoglienza	1,17	3,46	9,42	58,93	27,03	100,00
informazioni	1,37	5,99	17,91	55,96	18,77	100,00
cortesìa medici	1,09	2,27	8,67	46,94	41,03	100,00
cortesìa infermieri	0,73	3,03	6,77	46,92	42,55	100,00
informaz medico	1,76	6,25	16,51	50,09	25,39	100,00
orari	4,21	9,11	13,19	42,52	30,98	100,00
privacy	2,46	7,13	15,07	44,70	30,64	100,00
comfort	3,22	9,11	16,61	52,21	18,86	100,00
giudizio	0,75	3,95	9,88	57,21	28,21	100,00

Al fine di rendere più immediata la visione dei dati si è operata una ricostruzione sulla variabile giudizio sintetizzandola in tre modalità:

- “pessimo /per niente” + “mediocre” / ”poco” → giudizio negativo
- “sufficiente” → giudizio sufficiente
- “buono /abbastanza” + “eccellente” / “molto” → giudizio molto positivo

⁴ Fabbris L., Capiluppi C., Giancotti G., Meneghello A. *Statree 1.0 manuale per l'uso*, Summa Padova

Grafico 3.1: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità nei **reparti**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)



Tutti i fattori rilevati presentano più del 70% di risposte che indicano una valutazione molto positiva e al massimo il 13% di valutazioni negative. Sembra quindi che i pazienti intervistati nel 2004 siano abbastanza soddisfatti del servizio offerto dai reparti dell'azienda ospedaliera. Gli aspetti che i pazienti hanno valutato più positivamente sono quelli che riguardano le relazioni interpersonali, la cortesia del personale medico e infermieristico e l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto; quelli invece moderatamente criticati sono il comfort delle stanze e l'adeguatezza degli orari di visita. I fattori della qualità che riguardano le relazioni interpersonali sono quasi sempre quelli valutati più positivamente forse perché nei reparti ci sono molte occasioni di contatto con il personale ospedaliero e quindi il paziente ha il tempo di apprezzare la loro cortesia e la loro competenza. Il comfort delle stanze è probabilmente uno degli aspetti più criticati perché le persone ricoverate nei reparti passano la maggior parte della giornata nella camera, qualche volta anche immobilizzate a letto, questo da modo loro di notare tutti i difetti e le scomodità delle stanze. L'aspetto degli orari di visita è un problema di cui i pazienti si sono sempre lamentati, perché le fasce

di visita sono poche o perché sono troppo brevi o perché sono applicate con troppa rigidità.

Si può provare ora a dividere i reparti in tre aree: Medica, Chirurgica e Altro per vedere se una di queste è stata valutata più positivamente delle altre. Le tabelle riportate sono quelle che rappresentano la situazione in cui è valutato più positivamente una delle aree o in cui la situazione è incerta. Si riporta inoltre la tabella coi giudizi complessivi.

Tabella 3.2: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico nei **reparti**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)

Area\ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,79	3,76	7,38	45,87	42,19	100,00
Chirurgica	0,65	2,80	5,84	45,59	45,12	100,00
Altro	0,91	2,72	8,51	51,91	35,95	100,00
totale	0,73	3,03	6,77	46,92	42,55	100,00

In questa prima tabella si può osservare come l'area valutata più positivamente, riguardo la cortesia del personale infermieristico, è quella Chirurgica; infatti il 45 % dei pazienti ricoverati nei reparti di quest'area hanno valutato quest'aspetto eccellente. Considerando inoltre la somma tra le valutazioni "buona" e quelle "eccellente" l'area Chirurgica risulta comunque la migliore.

La stessa situazione si trova per le informazioni date al momento dell'arrivo in reparto, per il rispetto della privacy, per il comfort delle stanze e per l'adeguatezza degli orari di visita. Nei reparti di quest'area vengono effettuati interventi chirurgici a volte molto complessi, i pazienti vengono quindi molto seguiti in particolare dagli infermieri. Viene poi messa particolare cura nella pulizia dei servizi igienici e delle camere per evitare complicazioni, come infezioni, dopo gli interventi. Inoltre viene usata più elasticità negli

orari di visita, infatti si parla magari di pazienti che hanno bisogno di assistenza anche di notte.

Si può inoltre verificare, attraverso il Θ di freeman se c'è dipendenza tra l'area di appartenenza del reparto e il giudizio dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico, l'indice risulta essere 0,064; non è molto alto ma visto che si discosta difficilmente dallo 0 si può affermare che è significativo contro l'ipotesi di indipendenza.

Tabella 3.3: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sulla cortesia del personale medico nei **reparti**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,88	1,65	6,59	41,96	48,91	100,00
Chirurgica	1,37	2,60	8,82	46,37	40,84	100,00
Altro	0,60	2,15	10,86	54,72	31,67	100,00
totale	1,09	2,27	8,67	46,94	41,03	100,00

In questa seconda tabella la situazione è diversa, infatti è la cortesia del personale medico dell'area Medica che viene valutata dalla maggioranza eccellente. Anche considerando la somma tra i giudizi "buona" e "eccellente" i reparti dell'area Medica risultano quelli valutati in maniera più positiva. La situazione è molto simile anche per i giudizi sulle informazioni date dai medici. Sembra quindi che ciò che riguarda i medici sia valutato più positivo per l'area Medica; questo forse è dovuto al fatto che nell'area Chirurgica le informazioni da dare sono molto complesse e quindi difficili da semplificare, inoltre molti interventi sono di routine e quindi i medici non hanno il tempo di instaurare un rapporto con i pazienti.

Se si calcola il Θ di freeman anche in questo caso risulta esserci dipendenza tra la variabile area e il giudizio sulla cortesia del personale medico.

Tabella 3.4: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sull'accoglienza all'arrivo in **reparto**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,65	2,45	9,15	61,09	26,65	100,00
Chirurgica	1,50	3,86	9,19	56,50	28,95	100,00
Altro	0,90	3,62	10,38	62,84	22,27	100,00
totale	1,17	3,46	9,42	58,93	27,03	100,00

Per quanto riguarda l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto la situazione non è chiara: nell'area Chirurgica c'è stato il maggior numero di giudizio "eccellente", ma se si considera la somma di "buona" e "eccellente" risultano valutati più positivamente i reparti dell'area Medica. L'indice Θ di freeman indica che c'è una dipendenza tra le due variabili ma non è molto forte.

Tabella 3.5: distribuzione percentuale del giudizio complessivo dei pazienti su alcuni **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova, nel **2004**

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	1,01	3,10	9,32	56,59	29,97	100,00
Chirurgica	0,57	4,20	8,30	56,43	30,50	100,00
Altro	0,93	4,33	14,87	60,08	19,80	100,00
totale	0,75	3,95	9,88	57,21	28,21	100,00

A questo punto ci si aspetterebbe che l'area Chirurgica risultasse la migliore, invece se si osserva il giudizio finale dato dai pazienti risulta che l'area Medica e quella Chirurgica hanno ricevuto valutazioni molto simili. In ogni caso il Θ di freeman risulta essere abbastanza alto (0,077) si può quindi dire che c'è dipendenza fra le due variabili.

Si può infine affermare che i reparti appartenenti all'area Altro sono quelli che hanno ricevuto una giudizio più basso in quasi tutti gli aspetti, questo si può spiegare in quanto in questi reparti, eccetto patologia neonatale, sono numerosi i day hospital, i pazienti quindi sono meno seguiti e inoltre non hanno il tempo di conoscere il

servizio e di poterlo apprezzare. Tra i reparti dell'area Chirurgica e quella Medica si potrebbe affermare che sono migliori i primi essendo sulla maggior parte degli aspetti quelli con le valutazioni più positive ma si è visto che questo non risulta dall'analisi del giudizio complessivo sui reparti. Una spiegazione di ciò può essere che gli aspetti in cui eccellevano i reparti dell'area Chirurgica, secondo i pazienti, sono meno importanti di quelli in cui eccellevano quelli dell'area Medica, d'altra parte in letteratura è noto che vi è scarsa corrispondenza tra giudizi complessivi e la somma di quelli parziali.

3.2 AMBULATORI

Si prosegue con l'analisi di ciascun fattore della qualità attraverso i giudizi dati dai pazienti intervistati dopo l'accesso in un ambulatorio dell'Azienda Ospedaliera di Padova nel 2004.

Calcolando l'indice Θ di freeman, che rappresenta la dipendenza in mediana, per tutti fattori della qualità risulta esserci una forte dipendenza tranne per la segnaletica e per la procedura per il pagamento del ticket. Questo è probabilmente dovuto al fatto che la segnaletica e la procedura per il pagamento sono le stesse per molti ambulatori che però non appartengono necessariamente alla stessa area.

Tabella 3.6: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità negli **ambulatori**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)

Fattori \ Giudizio	molto per niente pessima	abbastanza poco mediocre	sufficiente	poco abbastanza buona	per niente molto eccellente	totale
facilità prenotaz	4,98	8,81	7,67	19,87	58,67	100,00
info prenotazione	4,84	5,75	17,27	38,06	34,08	100,00
segnaletica	8,08	16,74	28,94	40,54	5,70	100,00
attesa da pren	10,25	22,30	23,93	36,04	7,49	100,00
cortesie medico	1,52	4,78	11,13	50,54	32,04	100,00
cortesie inferm	1,24	3,89	12,28	54,15	28,44	100,00
informaz medico	1,40	4,38	14,35	55,34	24,53	100,00
ticket	5,80	13,16	29,01	45,23	6,80	100,00
comfort	5,82	16,35	29,99	42,96	4,88	100,00
giudizio	3,32	11,60	16,57	58,95	9,56	100,00

Al fine di rendere più immediata la visione dei dati si è operata una ricostruzione sulla variabile “giudizio” sintetizzandola in tre modalità:

“pessima/per niente/molto” + “mediocre/poco/abbastanza”



valutazione negativa

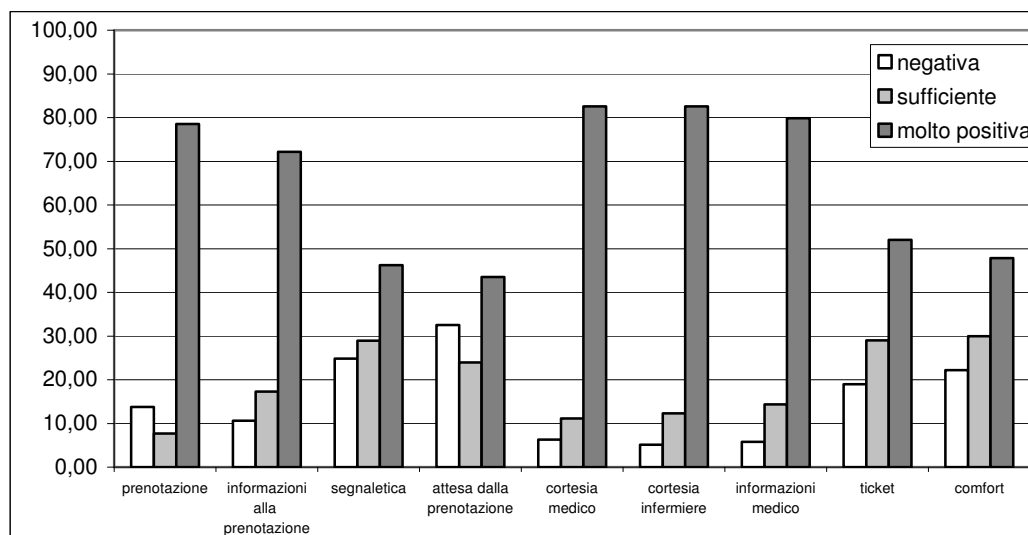
“sufficiente” → valutazione sufficiente

“buona/abbastanza/poco” + “eccellente/molto/per niente”



valutazione molto positiva

Grafico 3.2: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità negli **ambulatori**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2005**)



Alcune variabili hanno valutazioni molto positive superiori al 70%, queste sono la cortesia del personale infermieristico e di quello medico, le informazioni date da quest'ultimi, la facilità alla prenotazione e le informazioni date alla prenotazione. Sono questi gli aspetti delle relazioni interpersonali e dell'accesso. Gli altri aspetti hanno ricevuto un numero di valutazioni negative non trascurabile, anche se sempre inferiore al 35%, questi sono la segnaletica, l'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, il comfort della sala d'attesa e la procedura per il pagamento del ticket, tutti questi aspetti riguardano le attese, tutto ciò che prolunga più del dovuto l'esperienza in ospedale: non è raro aspettare mesi per avere l'appuntamento, si perde tempo nel cercare dov'è l'ambulatorio, si aspetta in sala d'attesa che sia il proprio turno e dopo la visita si fa la fila per pagare il ticket.

Come per i reparti si può provare ora a dividere gli ambulatori in tre aree: Medica, Chirurgica e Altro per vedere se una di queste è stata valutata più positivamente delle altre. In questo caso però alla categoria Altro non appartiene nessun ambulatorio. Le tabelle

riportate sono quelle che rappresentano la situazione in cui è valutato più positivamente una delle aree o in cui la situazione non è chiara. Si riporta inoltre la tabella coi giudizi complessivi

Tabella 3.7: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sulla cortesia del personale medico negli **ambulatori**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,75	2,18	6,70	46,02	44,36	100,00
Chirurgica	2,17	6,97	14,85	54,33	21,67	100,00
totale	1,52	4,78	11,13	50,54	32,04	100,00

In quasi tutti gli aspetti considerati l'area Medica è stata valutata migliore di quella Chirurgica, sia considerando la percentuale di valutazioni "eccellente", sia considerando la somma di "eccellente" e "buona". Anche osservando i giudizi negativi l'area Medica ha ottenuto sempre percentuali minori di quella Chirurgica.

Tabella 3.8: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sulla procedura per il pagamento del ticket negli **ambulatori**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	4,97	15,30	29,79	44,30	5,64	100,00
Chirurgica	6,26	11,98	28,59	45,74	7,43	100,00
totale	5,80	13,16	29,01	45,23	6,80	100,00

Solo per questa variabile l'area Chirurgica è valutata migliore di quella Medica. Non si può dare una motivazione per questa situazione infatti la procedura per il pagamento del ticket non riguarda direttamente l'ambulatorio ma gruppi di questi non necessariamente appartenenti alla stessa area.

Tabella 3.9: distribuzione percentuale del giudizio complessivo dei pazienti su alcuni **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova, nel **2004**

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	2,05	8,62	19,44	57,73	12,16	100,00
Chirurgica	4,64	14,71	13,57	60,23	6,84	100,00
Altro	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
totale	3,32	11,60	16,57	58,95	9,56	100,00

Come ci si poteva immaginare l'area Medica ottiene valutazioni più positive rispetto a quella Chirurgica sia considerando il giudizio "eccellente" sia la somma di "buono" e "eccellente".

3.3 CONFRONTO TRA I REPARTI CHE HANNO ADERITO ALL'INDAGINE SOLO NEL 2004 CON QUELLI CHE HANNO PARTECIPATO ANCHE NEL 2005.

Ora si confrontano i reparti che hanno aderito all'indagine solo nel 2004 (15 su 32) con quelli che invece hanno partecipato sia nel 2004 che nel 2005 (i restanti 17).

Grafico 3.3: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti su ogni fattore della qualità dei 15 **reparti** dell'Azienda Ospedaliera di Padova che hanno aderito all'indagine solo nel **2004**.

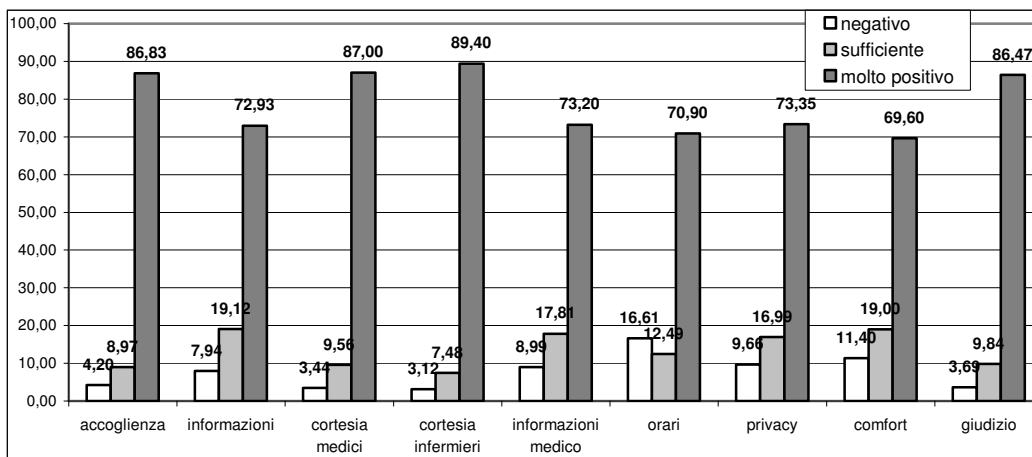
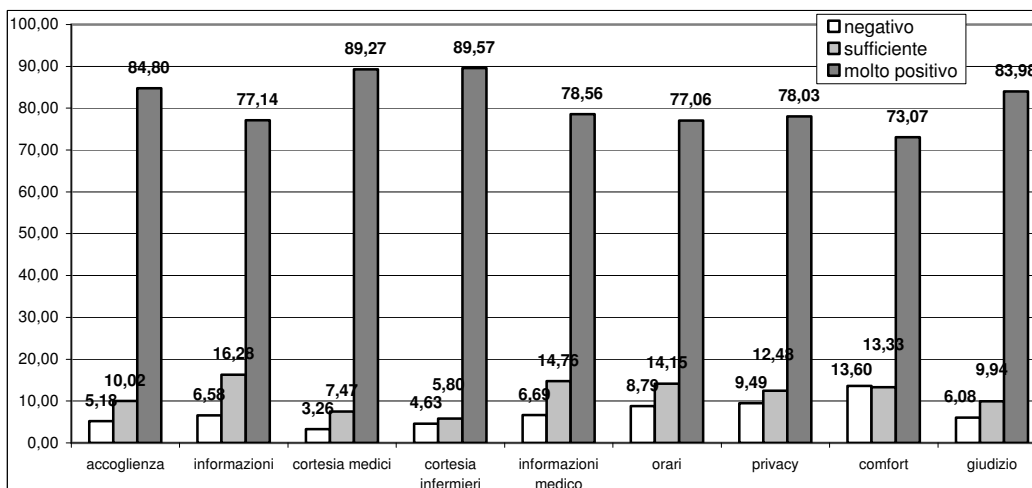


Grafico 3.4: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti su ogni fattore della qualità dei 17 **reparti** che hanno aderito all'indagine sia nel 2004 che nel 2005. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)



Se si confrontano i due grafici si può osservare come i reparti che hanno continuato l'indagine nel 2005 sono quelli che hanno ricevuto valutazioni più positive. E' possibile che le unità operative che avevano ricevuto alcune valutazione negative abbiano preferito non continuare a partecipare all'indagine mentre quelle che hanno ricevuto giudizi positivi, essendo soddisfatte dei risultati ottenuti, hanno deciso di partecipare anche nel 2005.

3.4 CONFRONTO TRA GLI AMBULATORI CHE HANNO ADERITO ALL'INDAGINE SOLO NEL 2004 CON QUELLI CHE HANNO PARTECIPATO ANCHE NEL 2005.

Ora si confrontano i reparti che hanno aderito all'indagine solo nel 2004 (13 su 21) con quelli che invece hanno partecipato sia nel 2004 che nel 2005 (i restanti 8).

Grafico 3.5: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità negli **ambulatori** dell'Azienda Ospedaliera di Padova che hanno aderito all'indagine solo nel **2004**.

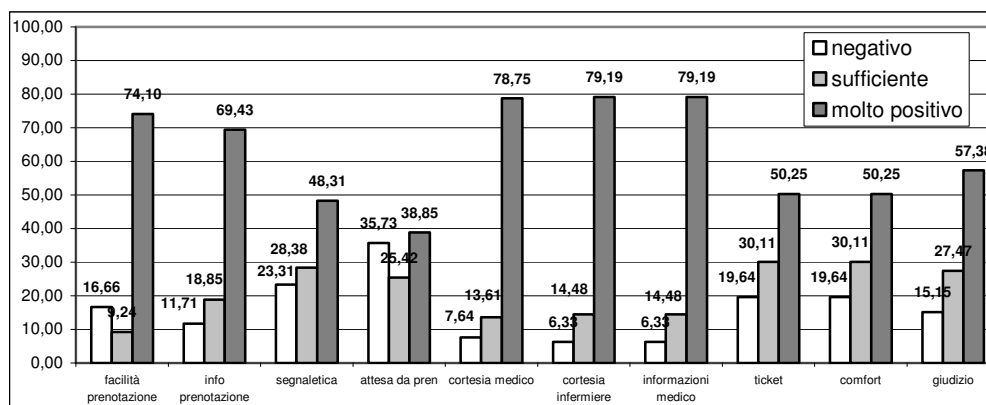
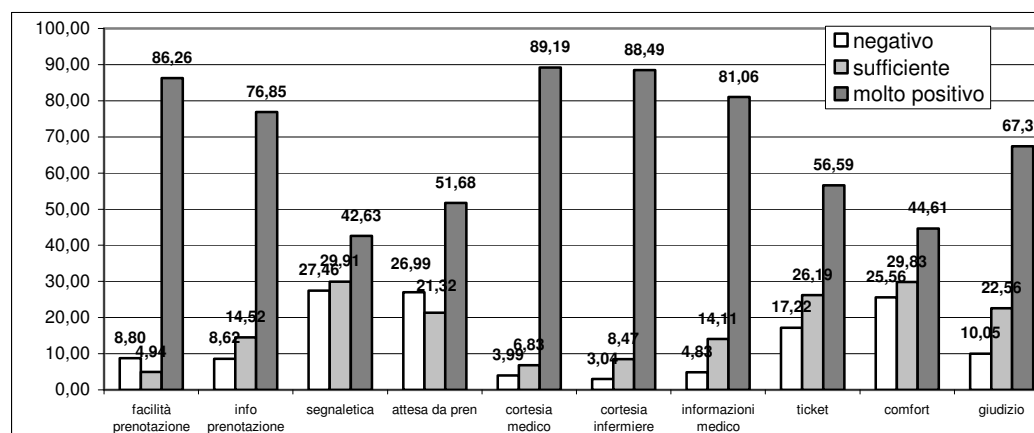


Grafico 3.6: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità negli **ambulatori** che hanno aderito all'indagine sia nel 2004 che nel 2005. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2004**)



La tendenza riscontrata nei reparti è molto più chiara negli ambulatori. Quelli che hanno aderito all'indagine in tutti i due gli

anni hanno ricevuto valutazioni molto più positive che quelli che hanno partecipato solo nel 2004, si conferma quindi l'ipotesi che solo quelli che hanno avuto buoni risultati hanno continuato a partecipare all'indagine.

3.5 SINTESI

Nel 2004 la situazione dei reparti e degli ambulatori dell'Azienda Ospedaliera di Padova è molto diversa; i pazienti dei reparti hanno risposto molto positivamente a tutte le domande; quelli degli ambulatori hanno dato valutazioni positive solo per le variabili riguardanti la prenotazione, le informazioni e la cortesia del personale ospedaliero.

Se si osserva la divisione nelle tre aree, risulta che i giudizi sono nettamente a favore degli ambulatori dell'area Medica, per i reparti invece la situazione è diversa a seconda degli aspetti considerati. L'area Medica ha ricevuto valutazioni più positive sui fattori che riguardano il personale medico, mentre gli altri aspetti sono stati valutati migliori nell'area Chirurgica. L'area Altro, presente solo nei reparti, è quella che ha ricevuto i giudizi più negativi.

Se si confrontano le unità operative che hanno partecipato all'indagine solo nel 2004, con quelle che invece hanno aderito anche nel 2005, si può osservare che le prime hanno ricevuto valutazioni peggiori delle seconde; quindi gli ambulatori e i reparti che hanno proseguito l'indagine anche nel 2005 sono quelli che hanno ricevuto i giudizi più positivi.

CAPITOLO 4

2005: ANALISI AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA

L'indagine sulla qualità percepita nel 2005 è stata condotta su 26 reparti, cioè sul 32% dei reparti dell'Azienda Ospedaliera di Padova e su 21 ambulatori (il 12%).

In questo capitolo si analizzeranno i dati del 2005 dei reparti e degli ambulatori e si confronteranno le unità operative che hanno aderito all'indagine anche nel 2004 con quelle che invece non l'hanno fatto:

1. reparti:

- analisi di tutti i fattori rilevati nell'indagine condotta nei reparti;
- divisione dei reparti in tre aree: Chirurgica, Medica e Altro;
- analisi, per alcuni aspetti significativi, della distribuzione dei giudizi a secondo dell'area di appartenenza;

2. ambulatori:

- analisi di tutti i fattori rilevati nell'indagine condotta negli ambulatori;
- divisione degli ambulatori in tre aree: Chirurgica, Medica e Altro;
- analisi, per alcuni aspetti significativi, della distribuzione dei giudizi a secondo dell'area di appartenenza;

3. confronto tra i reparti che hanno aderito all'indagine anche nel 2004 con quelli che invece hanno partecipato solo dal 2005;

4. confronto tra gli ambulatori che hanno aderito all'indagine anche nel 2004 con quelli che invece hanno partecipato solo dal 2005.

Le analisi verranno effettuate attraverso la lettura delle distribuzioni percentuali e attraverso l'interpretazione del coefficiente di differenziazione Θ di Freeman, cioè l'indice che rappresenta la dipendenza in mediana tra la variabile indipendente nominale (area

Medica o Chirurgica o Altro) e la variabile dipendente ordinale (giudizi pazienti).

$$\Theta_{y.x} = \frac{\sum_{i=1}^r \sum_{k>i}^r |A_{ik} - B_{ik}|}{\sum_{i=1}^r \sum_{k>i}^r n_i n_k} \quad 5$$

4.1 REPARTI

Si inizia con l'analisi di ciascun fattore della qualità, attraverso i giudizi dati dai pazienti intervistati, durante un ricovero in un reparto dell'Azienda Ospedaliera di Padova nel 2005.

Tabella 4.1: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità nei **reparti**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2005**)

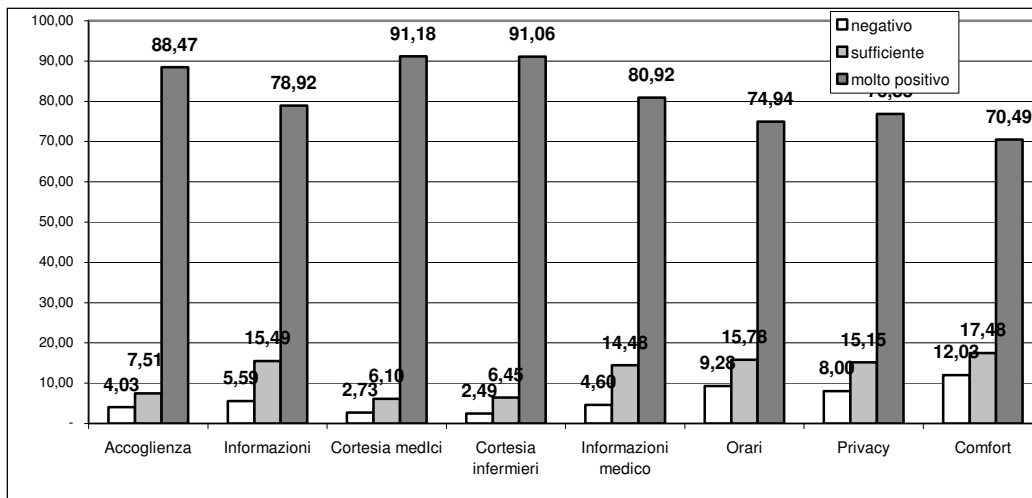
Fattori \ Giudizio	per niente pessima	poco mediocre	sufficiente	abbastanza buona	molto eccellente	totale
Accoglienza	0,71	3,32	7,51	58,06	30,40	100,00
Informazioni	0,61	4,98	15,49	57,37	21,55	100,00
Cortesia medici	0,40	2,32	6,10	46,06	45,11	100,00
Cortesia infermieri	0,84	1,65	6,45	44,29	46,77	100,00
Informaz medico	1,12	3,47	14,48	52,65	28,28	100,00
Orari	2,81	6,47	15,78	44,36	30,57	100,00
Privacy	2,29	5,70	15,15	42,61	34,25	100,00
Comfort	2,68	9,35	17,48	50,67	19,82	100,00
Giudizio	0,67	2,93	9,92	54,49	32,00	100,00

Al fine di rendere più immediata la visione dei dati si è operata una ricostruzione sulla variabile giudizio sintetizzandola in tre modalità:

- “pessimo” / “per niente” + “mediocre” / “poco” → giudizio negativo
- “sufficiente” → giudizio sufficiente
- “buono” / “abbastanza” + “eccellente” / “molto” → giudizio molto positivo

⁵ Fabbri L., Capiluppi C., Giancotti G., Meneghello A. *Statree 1.0 manuale per l'uso*, Summa Padova

Grafico 4.1: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità dei **reparti**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2005**)



La situazione è molto simile a quella del 2004: tutte le variabili rilevate presentano più del 70% di risposte che indicano una valutazione molto positiva e al massimo il 12% di valutazioni negative. Come nel 2004 gli aspetti che i pazienti hanno valutato più positivamente sono la cortesia del personale medico e infermieristico e l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto; quelli invece moderatamente criticati sono il comfort delle stanze e l'adeguatezza degli orari di visita.

Si può provare ora a dividere i reparti in tre aree: Medica, Chirurgica e Altro per vedere se una di queste è stata valutata più positivamente delle altre. Le tabelle riportate sono quelle che rappresentano la situazione in cui è valutato più positivamente una delle aree o in cui la situazione non è chiara. Si riporta inoltre la tabella coi giudizi complessivi.

Inoltre, si può provare a calcolare il Θ di freeman per verificare se c'è dipendenza tra l'area di appartenenza del reparto e ogni fattore della qualità. Eseguendo quest'operazione si trova che c'è una forte dipendenza ($\Theta > 1$) tra l'area e l'adeguatezza degli orari di visita, il comfort delle stanze e il rispetto della privacy. C'è sempre dipendenza anche se in misura minore tra l'area e le informazioni

date all'accoglienza, quelle date dai medici e il giudizio finale. Tra l'area e le variabili rimanenti la dipendenza è molto debole.

Tabella 4.2: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sulle informazioni date dal personale medico nei **reparti**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2005**)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,96	3,07	16,74	55,47	23,76	100,00
Chirurgica	1,03	3,82	13,70	51,74	29,72	100,00
Altro	4,04	0,00	12,86	49,46	33,63	100,00
totale	1,12	3,47	14,48	52,65	28,28	100,00

I reparti valutati migliori per quanto riguarda le informazioni date dai medici sono quelli della categoria "Altro"; infatti le percentuali maggiori di valutazioni "eccellente" e di "buono" più "eccellente" sono dei reparti appartenenti alla categoria "Altro". La situazione è la stessa per altri due aspetti: la cortesia del personale medico e infermieristico. Nel 2004 la categoria Altro era quella che aveva ottenuto meno consensi in tutti gli aspetti; quindi o sono peggiorati i reparti dell'area Chirurgica e/o Medica o sono migliorati quelli della categoria Altro o il fatto che siano diversi i reparti che hanno partecipato all'indagine nel 2004 e nel 2005 ha comportato un cambiamento della situazione.

Tabella 4.3: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sul rispetto della privacy in alcuni **reparti** dell'Azienda Ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	2,75	7,58	19,66	45,79	24,22	100,00
Chirurgica	2,25	4,86	13,20	41,67	38,02	100,00
Altro	0,00	8,11	19,37	37,77	34,75	100,00
totale	2,29	5,70	15,15	42,61	34,25	100,00

Per quanto riguarda il rispetto della privacy e il comfort delle stanze i reparti che sono stati valutati migliori sono quelli dell'area Chirurgica, come era già risultato nel 2004. L'anno prima però

quest'area era stata valutata la più positiva in molti altri aspetti. Il motivo di questo cambiamento può essere o nel peggioramento dei reparti in cui è stata fatta la rilevazione sia nel 2004 che nel 2005 o nel ritiro dall'indagine di reparti valutati molto positivi o nell'ingresso di alcuni negativi.

Tabella 4.4: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita in alcuni **reparti** dell'Azienda Ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	3,11	12,87	15,16	43,03	25,84	100,00
Chirurgica	2,66	4,18	15,97	45,63	31,56	100,00
Altro	3,41	3,82	16,51	32,83	43,42	100,00
totale	2,81	6,47	15,78	44,36	30,57	100,00

In questo caso la situazione è in equilibrio tra la l'area Altro e quella Chirurgica, infatti coloro che hanno valutato gli orari molto adeguati sono per lo più dell'area Altro mentre se si guarda la somma tra molto e abbastanza è migliore l'area Chirurgica

Tabella 4.5 : distribuzione percentuale del giudizio complessivo dei pazienti su alcuni **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova, nel **2005**

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	0,55	2,12	15,19	52,25	29,89	100,00
Chirurgica	0,75	3,16	7,76	55,28	33,05	100,00
Altro	0,00	4,41	13,24	55,39	26,96	100,00
totale	0,67	2,93	9,92	54,49	32,00	100,00

Se si osserva il giudizio finale dato dai pazienti si può vedere che l'area Chirurgica è quella che ha ricevuto le valutazioni migliori; i giudizi "pessimo" e "mediocre" sono bassi in tutte e tre le aree

4.2 AMBULATORI

Si prosegue con l'analisi di ciascun fattore della qualità attraverso i giudizi dati dai pazienti intervistati dopo l'accesso in un ambulatorio dell'Azienda Ospedaliera di Padova nel 2004.

Tabella 4.6: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità degli **ambulatori**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2005**)

Giudizio Fattori	molto per niente pessima	abbastanza poco mediocre	sufficiente	poco abbastanza buona	per niente molto eccellente	totale
facilità prenotazione	6,56	6,79	9,12	18,50	59,04	100,00
informaz prenotaz	2,30	2,82	14,27	38,98	41,64	100,00
segnaletica	7,19	17,67	26,92	41,28	6,94	100,00
attesa da prenotaz	8,74	19,77	27,17	35,99	8,33	100,00
attesa entrata	6,15	18,19	29,81	37,21	8,64	100,00
cortesio medico	0,66	2,30	8,49	48,73	39,83	100,00
cortesio infermiere	0,81	1,94	10,75	51,28	35,22	100,00
informazioni medico	0,58	3,59	15,38	53,46	26,98	100,00
ticket	8,28	12,77	25,89	44,90	8,16	100,00
comfort	13,52	20,80	28,68	32,65	4,35	100,00
giudizio	2,08	10,58	25,49	50,31	11,53	100,00

Al fine di rendere più immediata la visione dei dati si è operata una ricostruzione sulla variabile giudizio sintetizzandola in tre modalità:

“pessima/per niente/molto” + “mediocre/poco/abbastanza”



valutazione negativa

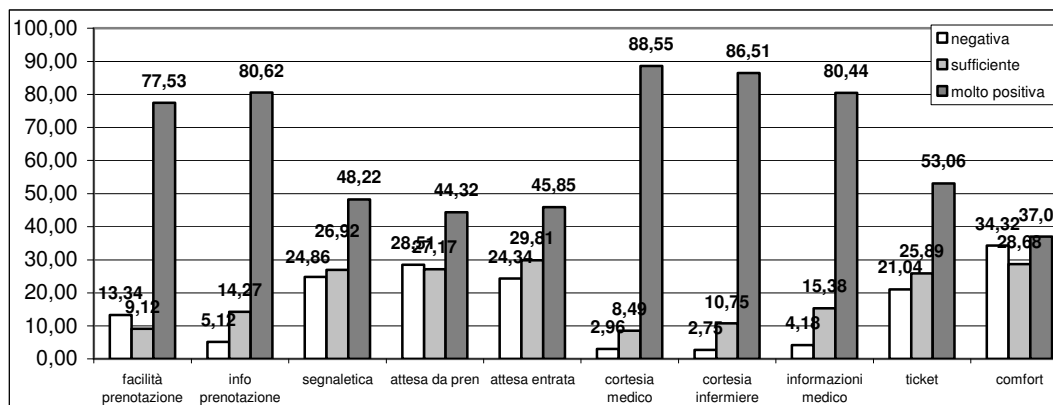
“sufficiente” → valutazione sufficiente

“buona/abbastanza/poco” + “eccellente/molto/per niente”



valutazione molto positiva

Grafico 4.2: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità degli **ambulatori**. (Azienda Ospedaliera di Padova, **2005**)



Alcune variabili hanno valutazioni molto positive superiori al 75%, queste sono la cortesia del personale infermieristico e di quello medico, le informazioni date da quest'ultimi, la facilità alla prenotazione e le informazioni date alla prenotazione. Quindi gli aspetti valutati più positivamente sono, come nel 2004, quelli delle relazioni interpersonali e dell'accesso, anche se l'anno prima i valori erano superiori al 70% mentre nel 2005 al 75%. Gli altri aspetti hanno ricevuto un numero di valutazioni negative non trascurabile, anche se sempre inferiore al 33%, questi sono la segnaletica, l'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, il comfort della sala d'attesa e la procedura per il pagamento del ticket, tutti questi aspetti riguardano le attese, tutto ciò che prolunga più del dovuto l'esperienza dell'ospedale.

Come per i reparti si può provare ora a dividere i gli ambulatori in tre aree: Medica, Chirurgica e Altro per vedere se una di queste è stata valutata più positivamente delle altre.

Le tabelle riportate sono quelle che rappresentano la situazione in cui è valutato più positivamente una delle aree o in cui la situazione non è chiara. Si riporta inoltre la tabella coi giudizi complessivi.

Inoltre, si può provare a calcolare il Θ di freeman per verificare se c'è dipendenza tra l'area di appartenenza del reparto e ogni fattore della qualità. È risultata una forte dipendenza ($\Theta > 1$) con la procedura per il pagamento del ticket, il comfort della sala d'attesa e il giudizio finale; c'è sempre dipendenza anche se in misura minore con le informazioni date alla prenotazione, la segnaletica, l'attesa dalla prenotazione all'appuntamento e le informazioni date dai medici. Con le variabili rimanenti la dipendenza è molto debole.

Tabella 4.7: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sull'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento in alcuni **ambulatori** dell'Azienda Ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	5,61	14,97	31,39	38,46	9,56	100,00
Chirurgica	9,57	21,06	26,04	35,33	8,00	100,00
Altro	15,61	11,56	19,65	38,73	14,45	100,00
tototale	8,74	19,77	27,17	35,99	8,33	100,00

La situazione è questa o poco differente per quasi tutte le variabili, l'area Altro ha la percentuale più alta di giudizi "eccellente" (per alcuni fattori anche "buono") e "pessimo" mentre le altre due aree hanno una distribuzione più centrata sul giudizio sufficiente. Il risultato dell'area Altro, che ha molti giudizi sia positivi che negativi, è probabilmente dovuto al fatto che i due ambulatori di quest'area (nefrologia e neuroradiologia) hanno ricevuto giudizi praticamente opposti tra di loro.

Tabella 4.8: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sulla cortesia del personale medico in alcuni **ambulatori** dell'Azienda Ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,83	1,03	6,82	50,62	40,70	100,00
Chirurgica	0,62	2,60	8,88	48,28	39,62	100,00
Altro	3,33	6,11	7,78	36,11	46,67	100,00
totale	0,66	2,30	8,49	48,73	39,83	100,00

Per tutti i fattori riguardanti i rapporti interpersonali e per la procedura per il pagamento del ticket l'area che ha avuto le valutazioni più positive è quella Medica anche se in quasi tutti i fattori l'area Altro è quella che ha ricevuto più giudizi eccellenti. Qualsiasi sia l'area valutata più positivamente quella che ha ricevuto più giudizi negativi per tutti i fattori è quella Altro.

Tabella 4.9 : distribuzione percentuale del giudizio complessivo dei pazienti su alcuni **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova, nel **2005**

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	1,68	10,23	25,10	50,61	12,38	62,98
Chirurgica	3,82	12,10	27,18	49,04	7,86	56,90
Altro	8,72	5,81	12,21	52,91	20,35	73,26
totale	2,08	10,58	25,49	50,31	11,53	61,84

I giudizi complessivi confermano l'andamento di quasi tutti i fattori. L'area Altro ha ricevuto molte valutazioni sia positive che negative mentre le altre due hanno una distribuzione più centrata sulle valutazioni "sufficiente"

4.3 CONFRONTO TRA I REPARTI CHE HANNO ADERITO ALL'INDAGINE SOLO DAL 2005 CON QUELLI CHE HANNO PARTECIPATO ANCHE NEL 2004.

Ora si confrontano i reparti che hanno aderito all'indagine solo dal 2005 (9 su 26) con quelli che invece hanno partecipato sia nel 2004 che nel 2005 (i restanti 17).

Grafico 4.3: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità nei 9 **reparti** dell'Azienda Ospedaliera di Padova che hanno aderito all'indagine solo nel **2005**.

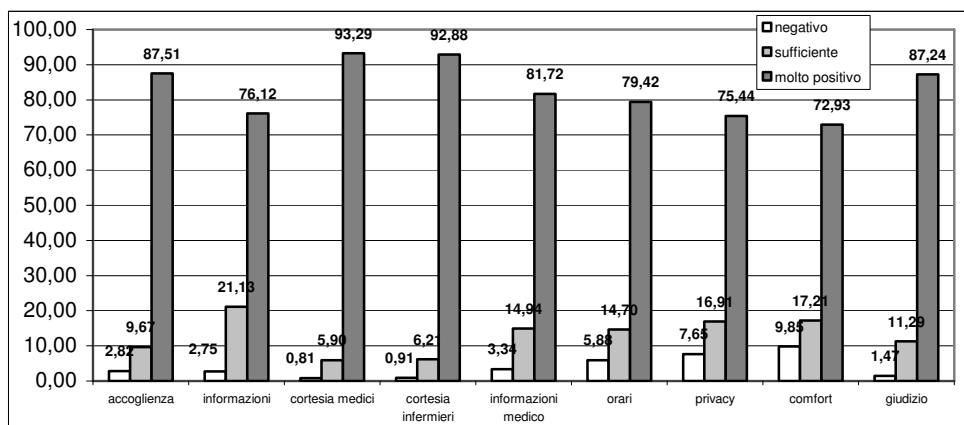
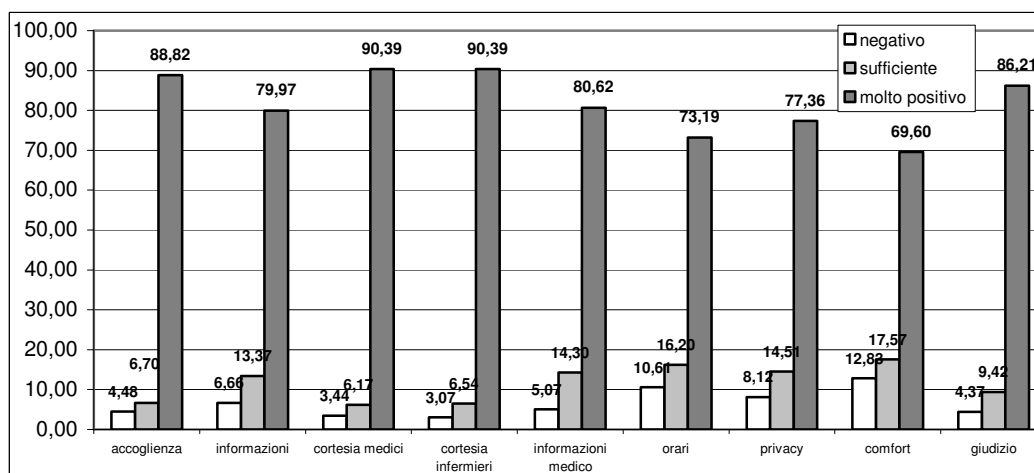


Grafico 4.4: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità nei 17 **reparti** che hanno aderito all'indagine sia nel 2004 che nel 2005. (Azienda Ospedaliera di Padova **2005**).



La situazione sembra essere migliore nei reparti che hanno iniziato l'indagine solo nel 2005, infatti hanno valutazione più positive su tutti gli aspetti tranne l'accoglienza e le informazioni all'accoglienza. Non si possono fare ipotesi al riguardo perché non si hanno informazioni sul motivo che li ha portati a partecipare solo dal 2005.

4.4 CONFRONTO TRA GLI AMBULATORI CHE HANNO ADERITO ALL'INDAGINE SOLO DAL 2005 CON QUELLI CHE HANNO PARTECIPATO ANCHE NEL 2004.

Ora si confrontano gli ambulatori che hanno aderito all'indagine solo nel 2005 (8 su 16) con quelli che invece hanno partecipato sia nel 2004 che nel 2005 (i restanti 8)

Grafico 4.5: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità negli 8 ambulatori dell'Azienda Ospedaliera di Padova che hanno aderito all'indagine solo dal 2005.

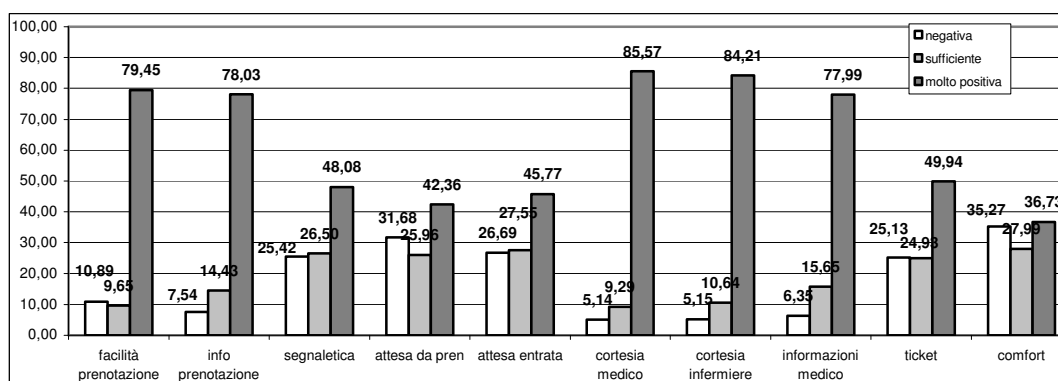
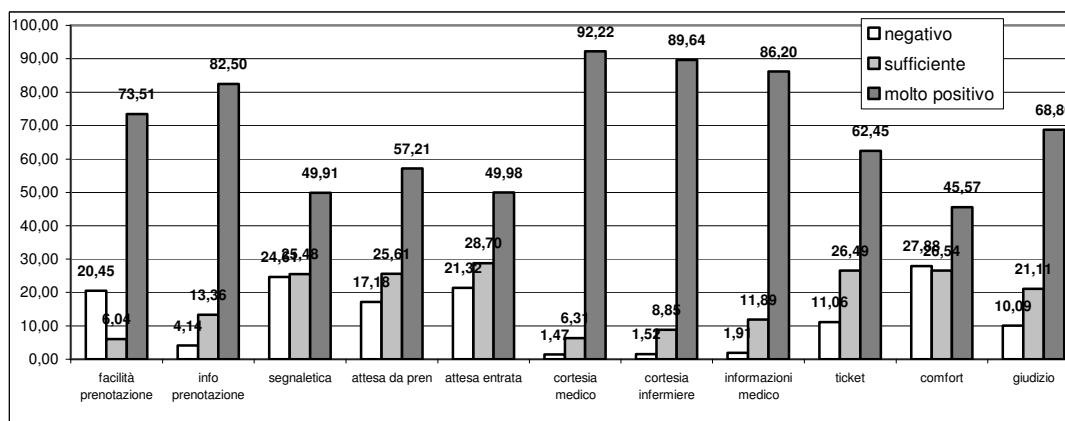


Grafico 4.6: distribuzione percentuale del giudizio dei pazienti sui vari fattori della qualità negli 8 ambulatori che hanno aderito all'indagine sia nel 2005 che nel 2004. (Azienda Ospedaliera di Padova, 2005)



La situazione degli ambulatori è contraria a quella dei reparti infatti in quasi tutti gli aspetti hanno ricevuto valutazioni più positive gli ambulatori che hanno partecipato all'indagine in tutti e due gli anni.

4.5 SINTESI

Come nel 2004 anche nel 2005 la situazione di ambulatori e reparti è molto diversa. I pazienti dei reparti hanno valutato positivamente tutti i fattori della qualità oggetto d'indagine mentre i pazienti degli ambulatori hanno valutato positivamente solo le difficoltà alla prenotazione, le informazioni date all'accoglienza e dai medici e la cortesia del personale medico e infermieristico.

Se si osserva la divisione nelle tre aree, risulta che nei reparti l'area Medica è quella che ha ricevuto meno giudizi positivi; rispetto al 2004 l'area Altro è nettamente migliorata trovandosi per molti aspetti a essere quella valutata più positivamente. Per quanto riguarda gli ambulatori i fattori relativi ai rapporti interpersonali e alla procedura per il pagamento hanno ricevuto giudizi migliori nell'area Medica, mentre per gli altri aspetti gli ambulatori più apprezzati sono stati quelli dell'area Altro. Quest'ultima situazione è un po' particolare perché l'area Altro ha ricevuto oltre che a molte valutazioni positive anche molti giudizi "pessimo".

Se si confrontano le unità operative che hanno partecipato all'indagine solo nel 2005, con quelle che invece avevano aderito anche nel 2004, si può osservare che vengono valutati più positivamente gli ambulatori che hanno partecipato all'indagine in tutti e due gli anni mentre per i reparti i giudizi sono più favorevoli a chi ha partecipato solo nel 2005.

CAPITOLO 5

CONFRONTO TRA IL 2004 E IL 2005

Si può ora fare un confronto tra i reparti e gli ambulatori che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005 per verificare per ogni fattore della qualità se c'è stato un peggioramento o un miglioramento delle valutazioni. Per controllare se c'è una significativa differenza tra i giudizi dei due anni si userà il d di Somers, indice che da un'informazione sul grado di cograduazione tra due variabili ordinali e che si basa sul saldo tra concordanze e discordanze.

$$d_{y.x} = \frac{A - B}{\binom{n}{2} - T_x} = \frac{S}{\binom{n}{2} - T_x} \quad 6$$

Dove A è il numero di concordanze e B il numero di discordanze e T_x il numero di confronti a coppie persi per la presenza di ranghi ripetuti nelle distribuzioni marginali.

5.1 REPARTI

Si analizza ogni fattore della qualità dei reparti, confrontando le unità operative che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005; i diciassette reparti interessati sono tre dell'area Medica (cardiologia, clinica Medica 3 e gastroenterologia), uno dell'area Altro (patologia neonatale) e tredici di quella Chirurgica (chirurgia vascolare, toracica, generale, maxillo facciale e plastica pediatrica, clinica oculistica, ortopedica, Medica 3 e ORL, clinica Chirurgica generale 1 e 2, neurochirurgia e patologia speciale Chirurgica). La numerosità dei dati raccolti nel 2004 è di 1001 (pesati 21315), nel 2005 è di 745 (pesati 20893).

⁶ Fabbris L., Capiluppi C., Giancotti G., Meneghello A. *Statree 1.0 manuale per l'uso*, Summa Padova

Tabella 5.1: distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute al momento dell'arrivo in **reparto** (Azienda ospedaliera di Padova)

Anno \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
2004	1,37	5,21	16,28	56,36	20,78	100,00
2005	0,70	5,96	13,37	58,01	21,96	100,00
totale	1,04	5,59	14,84	57,18	21,36	100,00

La percentuale di giudizi “pessime” “mediocri” e “sufficienti” nel 2005 o è diminuita o è rimasta costante mentre quella dei giudizi positivi è aumentata. Nel 2005 quindi i pazienti hanno valutato le informazioni ricevute al momento dell'arrivo in reparto più positivamente rispetto al 2004. Se si calcola l'indice d di Somers questo risulta 0.03 e facendo un test (alpha 0.005) si può affermare che c'è una differenza significativa tra i giudizi dei due anni e che la situazione è migliorata nel 2005. Anche per l'accoglienza al momento dell'arrivo in reparto la situazione è migliorata anche se tra i due anni c'è meno differenza.

Tabella 5.2: distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico (Azienda ospedaliera di Padova, **reparti**)

Anno \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	1,17	3,46	5,80	47,18	42,39	100,00
2005	0,97	2,10	6,54	42,79	47,60	100,00
totale	1,08	2,81	6,15	45,10	44,85	100,00

In questo caso la situazione non è così chiara, infatti la percentuale di “pessima” e “mediocre” è diminuita e quella di “sufficiente” ed “eccellente” è aumentata ma quella di “buona” è diminuita. Calcolando il d di Somers (0.05, alpha= 0.005) si può affermare che i clienti hanno valutato che la situazione è migliorata anche per questo aspetto. La stessa situazione si presenta per la cortesia del

personale medico, le informazioni date dal personale medico e per il rispetto della privacy.

Tabella 5.3: distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita (Azienda ospedaliera di Padova, **reparti**)

Anno \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
2004	2,10	6,69	14,15	45,41	31,65	100,00
2005	3,53	7,08	16,20	45,20	27,99	100,00
totale	2,82	6,88	15,18	45,30	29,82	100,00

L'adeguatezza degli orari di visita sembra essere peggiorata infatti sono diminuiti coloro che la giudicano "eccellente e "buona" e sono leggermente aumentati i giudizi negativi. Infatti se si calcola il d di Somers l'indice risulta negativo (-0.056, alpha 0.005) indicando quindi una cograduazione inversa . La stessa situazione si presenta per il comfort delle stanze.

Tabella 5.4: distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** del giudizio complessivo dei pazienti su alcuni **reparti** dell'Azienda ospedaliera di Padova.

Anno \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
2004	0,95	5,13	9,94	54,47	29,51	100,00
2005	0,91	3,46	9,42	53,23	32,97	100,00
totale	0,93	4,30	9,68	53,86	31,23	100,00

Se si osservano i giudizi complessivi dati dai pazienti risulta che la situazione rispetto al 2005 è leggermente migliorata, infatti è diminuita la percentuale di coloro che valutano i reparti mediocri e è aumentata quella dei giudizi eccellenti. Il calcolo del d di Somers (0.05, alpha=0.005) conferma che c'è una relazione tra la variabile anno e il giudizio complessivo degli utenti.

5.2 AMBULATORI

Si analizza ogni fattore della qualità degli ambulatori, confrontando le unità operative che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005; i sette ambulatori interessati sono due dell'area Medica (malattie infettive e malattie del metabolismo) e cinque di quella Chirurgica (chirurgia toracica, clinica Chirurgica generale 1 e 3, clinica ORL, endocrinochirurgia e patologia speciale Chirurgica). La numerosità dei dati raccolti nel 2004 è di 753 (pesati 157810), nel 2005 è di 682 (pesati 162078).

Tabella 5.5: distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulle difficoltà al momento della prenotazione di una visita (Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ Giudizio	molto	abbastanza	sufficientemente	poco	per niente	totale
2004	3,09	5,71	4,94	16,71	69,55	100,00
2005	14,47	6,12	5,43	11,67	62,31	100,00
totale	8,78	5,91	5,18	14,19	65,93	100,00

Si può osservare come la percentuale di giudizi negativi è superiore nel 2005 mentre quella di giudizi positivi è più alta nel 2004, i pazienti hanno quindi valutato un peggioramento dal 2004 al 2005 delle difficoltà nella prenotazione della visita. Inoltre se si calcola il d di Somers, indice che da un'informazione sul grado di cograduazione tra due variabili e si basa sul saldo tra concordanze e discordanze; si osserva che il valore è -0.116 . Dal fatto che si è ottenuto un valore negativo si può capire che ci sono più discordanze (le due variabili vanno strettamente nella direzione opposta) che concordanze (le due variabili vanno strettamente nella stessa direzione), e facendo un test risulta che è rifiutata l'ipotesi nulla di indipendenza ($\alpha = 0.0017$). Si conferma quindi che c'è una significativa differenza tra i giudizi dati nel 2004 e quelli dati nel 2005 e questi ultimi sono più negativi

dell'anno precedente. Anche il comfort della sala d'attesa è stato valutato più negativamente nel 2005 rispetto al 2004.

Tabella 5.6: distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla segnaletica per arrivare agli **ambulatori**.

(Azienda ospedaliera di Padova)

Anno \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
2004	13,50	27,55	44,70	5,50	8,75	100,00
2005	6,95	17,67	25,48	39,76	10,15	100,00
totale	9,52	21,55	33,03	26,30	9,60	100,00

La segnaletica per raggiungere gli ambulatori sembra essere molto migliorata, infatti coloro che la giudicano negativa sono scesi dal 41% al 25% mentre chi la giudica “buona” o “eccellente” sale dal 14% al 50%. Infatti se calcoliamo il d di Somers risulta essere 0.086 e il test su di questo ($\alpha = 0.002$) conferma che c'è una differenza significativa tra i giudizi dati nei due anni e che quelli del 2005 sono più positivi di quelli del 2004. La stessa situazione si presenta per le informazioni ricevute alla prenotazione e per la procedura per il pagamento del ticket.

Tabella 5.7: distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico.

(Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	0,77	2,27	8,47	52,12	36,37	100,00
2005	0,36	1,16	8,85	43,52	46,12	100,00
totale	0,56	1,71	8,66	47,77	41,30	100,00

La cortesia del personale infermieristico e del personale medico sembra essere migliorata, infatti nel 2005 sono diminuiti leggermente i giudizi negativi e è aumentata la percentuale di coloro che ha valutato quest'aspetto eccellente.

Il d di Somers conferma questa supposizione infatti l'indice ha il valore di 0.095 e facendo un test si trova un α di 0.002, quindi si rifiuta l'ipotesi di indipendenza.

Tabella 5.8: distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi complessivi dei pazienti su alcuni **ambulatori** dell'Azienda ospedaliera di Padova.

Anno \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
2004	1,69	8,36	22,56	57,35	10,04	100,00
2005	2,50	7,59	21,11	54,14	14,66	100,00
totale	2,10	7,97	21,83	55,74	12,36	100,00

Il giudizio complessivo non sembra molto migliorato; sono aumentate le percentuali dei giudizi estremi “eccellente” e “pessimo” e sono diminuite quelle dei giudizi centrali. Nonostante ciò l'indice di Somers risulta 0.04 con alpha 0.002, quindi osservando l'indice si può affermare che i giudizi complessivi sono migliorati significativamente tra il 2004 e il 2005.

5.3 SINTESI

Confrontando le unità operative che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005 si può osservare che, tra i due anni, c'è stato un miglioramento per quasi tutti i fattori. Gli unici che sono stati valutati in maniera più negativa nel 2005 sono l'adeguatezza degli orari di visita e il comfort delle stanze per i reparti, mentre per gli ambulatori il comfort della sala d'attesa e le difficoltà alla prenotazione. Pur avendo poche informazioni si può quindi affermare che l'introduzione del questionario di valutazione abbia stimolato migliori comportamenti da parte del personale, mentre la diminuzione dell'apprezzamento riguarda aspetti tecnici e p dovuta alle scelte generali della struttura ospedaliera.

CAPITOLO 6

ANALISI FATTORIALE

In questo capitolo si proverà ad applicare l'analisi fattoriale per vedere se esistono fattori latenti che generano le risposte date alle singole variabili.

Nel caso dei reparti sia per il 2004 sia per il 2005 è stato individuato un solo fattore; le tabelle sottoriportate presentano la correlazione di questo fattore con ogni variabile considerata.

Tabella 6.1: Correlazione del fattore con ogni variabile considerata nell'indagine sui reparti del 2004.

Anno 2004	Fattore
Accoglienza	0.72350
Informazioni accoglienza	0.75300
Cortesia medico	0.75658
Cortesia Infermieri	0.60612
Informazioni del medico	0.77244
Adeguatezza Orari visita	0.45262
Rispetto Privacy	0.63336
Comfort stanza	0.58738

Tabella 6.2: Correlazione del fattore con ogni variabile considerata nell'indagine sui reparti del 2005.

Anno 2005	Fattore
Accoglienza	0.78700
Informazioni accoglienza	0.75670
Cortesia medico	0.80527
Cortesia Infermieri	0.71305
Informazioni del medico	0.77665
Adeguatezza Orari visita	0.63557
Rispetto Privacy	0.70022
Comfort stanza	0.65223

Sia nel 2004 che nel 2005 le variabili che presentano una correlazione più elevata col fattore sono: l'accoglienza e le informazioni ricevute al momento dell'arrivo in reparto, la cortesia del personale medico e le informazioni date da questo. Il fattore è quindi maggiormente correlato con le variabili che riguardano le relazioni interpersonali tranne la cortesia del personale

infermieristico (bassa correlazione). Il fattore rappresenta quindi l'impatto sui pazienti del personale ospedaliero quindi da un punto di vista emotivo.

Nel caso degli ambulatori sia per il 2004 sia per il 2005 sono stati individuati due fattori; le tabelle sottoriportate presentano la correlazione di questi fattori con ogni variabile considerata.

Tabella 6.3: Correlazione dei fattori 1 e 2 con ogni variabile considerata nell'indagine sugli ambulatori del 2004.

Anno 2004	Fattore 1	Fattore 2
Facilità alla prenotazione	0.48115	0.19494
Informazioni alla prenotazione	0.33169	0.52219
Segnaletica	0.00710	0.76355
Attesa dalla prenotazione	0.31956	0.59939
Cortesia medico	0.86859	0.18078
Cortesia Infermieri	0.79700	0.18783
Informazioni del medico	0.81156	0.19444
Procedura per pagamento	0.22447	0.59903
Comfort sala d'attesa	0.17106	0.68550

Tabella 6.4: Correlazione dei fattori 1 e 2 con ogni variabile considerata nell'indagine sugli ambulatori del 2005.

Anno 2005	Fattore 1	Fattore 2
Facilità alla prenotazione	0.20733	0.60131
Informazioni alla prenotazione	0.40131	0.52784
Segnaletica	0.08597	0.74842
Attesa dalla prenotazione	0.32656	0.61952
Attesa il giorno dell'appuntam.	0.42551	0.53420
Cortesia medico	0.86201	0.28295
Cortesia Infermieri	0.86265	0.16397
Informazioni del medico	0.77145	0.29006
Procedura per pagamento	0.25910	0.53992
Comfort sala d'attesa	0.15501	0.71811

Il fattore 1 è quello che è risultato anche dall'analisi sui reparti, cioè l'impatto sui pazienti del personale ospedaliero quindi da un punto di vista emotivo. Sia nel 2004 che nel 2005 questo è altamente correlato con la cortesia del personale infermieristico, del personale medico e con le informazioni date da quest'ultimo.

Il fattore 2 si può definire l'impatto sui pazienti della struttura infatti in tutti e due gli anni è correlato con la segnaletica, l'attesa dalla prenotazione, la procedura per il pagamento e il comfort, nel 2004 anche con le difficoltà alla prenotazione.

Si può quindi provare a fare un'analisi dei dati

Ulteriori indagini condotte nel tempo e ampliate negli aspetti rilevanti potranno verificare la pertinenza di questi primi segnali colti con l'ausilio di così poche variabili

CAPITOLO 7

CONCLUSIONI

L'indagine pur preziosa nelle intenzioni e comunque capace di sollecitare la sensibilità e nuove attenzioni negli operatori, presenta alcuni fattori costitutivi che ne possono limitare significato e valore.

Innanzitutto non si regge su un corretto disegno di campionamento, il questionario in linea teorica viene consegnato a tutti i pazienti che accedono al reparto/ambulatorio nel periodo di indagine, ma non sono chiare le modalità di controllo del tasso di risposta. Solo in pochissimi casi viene effettuato un controllo sul numero di persone che decidono di non rispondere al questionario e non c'è nessuna verifica sulle caratteristiche di queste. Potrebbe essere molto più significativo fare un campionamento e quindi consegnare il questionario solo ad alcune persone effettuando un controllo almeno su sesso ed età dei rispondenti, per verificare che il campione di persone sia rappresentativo di tutti i pazienti. Inoltre il fatto di consegnare meno questionari darebbe il tempo di motivare di più i pazienti a rispondere alle domande.

Un altro punto debole dell'indagine è il periodo di somministrazione che varia da un mese a anche quattro mesi ottenendo talora nei diversi reparti/ambulatori un numero di risposte più basso pur in un periodo più lungo. Infatti nelle unità operative nelle quali l'indagine è stata condotta in breve tempo c'è interesse per l'indagine e quindi i questionari vengono sempre consegnati e c'è un controllo sul numero di quelli che non rispondono; invece dove il periodo di somministrazione si protrae per periodi lunghi ottenendo scarsa risposta spesso il motivo è la discontinua consegna del questionario, effettuata quindi solo in alcuni momenti del periodo d'indagine.

È per questi motivi che si presentano i risultati senza la pretesa che siano rappresentativi della situazione realmente esistente nei reparti e negli ambulatori dell'Azienda Ospedaliera di Padova.

Sia nel 2004 che nel 2005 si è trovato che i pazienti sono abbastanza soddisfatti, sotto tutti gli aspetti, dei reparti; mentre degli ambulatori

i fattori valutati positivamente sono quelli dell'accoglienza, dell'informazione e della cortesia mentre quelli riguardanti la struttura sono abbastanza criticati.

Se si analizzano la distribuzione dei dati per area di appartenenza dell'unità operativa non sembra esserci una tendenza simile nei due anni per cui una particolare area viene valutata più positivamente di un'altra. Infatti per i reparti nel 2004 si distinguono l'area Medica e quella Chirurgica mentre quella Altro ha ricevuto le valutazioni più basse; nel 2005 invece l'area Altro è quella con le valutazioni migliori mentre quella Medica ha quelle più basse. Per gli ambulatori invece, nel 2004 è più apprezzata l'area Medica mentre nel 2005 gli si affianca anche l'area Altro.

Se si confrontano le unità operative che hanno partecipato all'indagine solo nel 2004, con quelle che invece hanno aderito anche nel 2005, si può osservare che le prime hanno ricevuto valutazioni peggiori delle seconde; quindi gli ambulatori e i reparti che hanno proseguito l'indagine anche nel 2005 sembrano essere quelli che, avendo ricevuto i giudizi più positivi, hanno trovato maggiori motivazioni a continuare nella partecipazione all'indagine.

BIBLIOGRAFIA

Bonechi L., [1996], *Evoluzione del concetto di qualità*, G. Giappichelli, Torino;

Crosby P.B., [1986], *La qualità non costa : gestire la qualità come fonte di profitto*, McGraw-Hill libri Italia, Milano;

Donabedian A., [1990] *La qualità dell'assistenza sanitaria Principi e metodologie di valutazione*, La nuova Italia scientifica;

Fabbris L., Capiluppi C., Giancotti G., Meneghello A., *Statree 1.0 manuale per l'uso*, Summa, Padova;

Fabbris L., [1997], *Statistica multivariata, analisi esplorativa dei dati*, McGraw-Hill libri Italia, Milano.

Gori E. e Vittadini G. (a cura di), [1999] *Qualità e valutazione nei servizi di pubblica utilità*, RCS Libri, Milano;

Laboucheix V., [1990], *Trattato della qualità totale : le nuove regole del management degli anni '90*, F. Angeli, Milano;

Mirandola R., Tuccoli M., Vaglini S., De Risi P., [1991], *Sistemi Qualità*, ETS Editrice, Pisa;

Negro G., [1992] *Organizzare la qualità nei servizi*, Il Sole 24 ore libri;

Nicoletti B., [1992], *I circoli di qualità : concetti base ed esperienze italiane*, F. Angeli, Milano;

Ragno Emanuela (relatore Prof. Lorenzo Benardi), [1998-99], *Il viatico alla qualità: un approccio per gli Enti di servizi alla persona*, facoltà di scienze statistiche, Padova;

Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry L., [1991], *Servire qualità*, McGraw-Hill libri Italia, Milano;

Regione Veneto, [2005], *Manuale del sistema di gestione dell'Umanizzazione*

APPENDICE

Reparti 2004

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'accoglienza nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,65	2,45	9,15	61,09	26,65	100,00
Chirurgica	1,50	3,86	9,19	56,50	28,95	100,00
Altro	0,90	3,62	10,38	62,84	22,27	100,00
totale	1,17	3,46	9,42	58,93	27,03	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute all'accoglienza nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,54	5,80	18,38	58,39	16,90	100,00
Chirurgica	1,59	5,94	16,27	55,19	21,01	100,00
Altro	1,82	6,37	21,83	54,98	15,00	100,00
totale	1,37	5,99	17,91	55,96	18,77	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,88	1,65	6,59	41,96	48,91	100,00
Chirurgica	1,37	2,60	8,82	46,37	40,84	100,00
Altro	0,60	2,15	10,86	54,72	31,67	100,00
totale	1,09	2,27	8,67	46,94	41,03	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,79	3,76	7,38	45,87	42,19	100,00
Chirurgica	0,65	2,80	5,84	45,59	45,12	100,00
Altro	0,91	2,72	8,51	51,91	35,95	100,00
totale	0,73	3,03	6,77	46,92	42,55	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,58	3,91	13,07	53,35	29,08	100,00
Chirurgica	2,27	6,93	15,73	48,35	26,72	100,00
Altro	1,83	7,39	23,03	50,73	17,03	100,00
totale	1,76	6,25	16,51	50,09	25,39	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	2,90	8,95	18,91	42,41	26,83	100,00
Chirurgica	1,71	4,89	10,35	46,19	36,85	100,00
Altro	12,44	20,43	13,55	32,95	20,63	100,00
totale	4,21	9,11	13,19	42,52	30,98	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul rispetto della privacy nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	3,11	6,08	17,78	44,08	28,95	100,00
Chirurgica	2,36	7,10	11,07	47,50	31,97	100,00
Altro	1,90	8,50	22,42	38,02	29,15	100,00
totale	2,46	7,13	15,07	44,70	30,64	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle stanze nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	1,24	8,53	18,61	52,72	18,90	100,00
Chirurgica	4,07	8,01	13,37	52,81	21,74	100,00
Altro	3,43	12,80	22,78	49,92	11,07	100,00
totale	3,22	9,11	16,61	52,21	18,86	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati
nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	1,01	3,10	9,32	56,59	29,97	100,00
Chirurgica	0,57	4,20	8,30	56,43	30,50	100,00
Altro	0,93	4,33	14,87	60,08	19,80	100,00
totale	0,75	3,95	9,88	57,21	28,21	100,00

Reparti che hanno partecipato all'indagine solo nel 2004

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'accoglienza nei
reparti dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,92	3,69	10,46	63,08	21,85	100,00
Chirurgica	1,57	2,76	8,27	57,09	30,32	100,00
Altro	0,60	3,00	8,11	62,46	25,83	100,00
totale	1,05	3,15	8,97	60,79	26,04	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni
ricevute all'accoglienza nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova
(**2004**)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	1,86	6,50	21,98	55,11	14,55	100,00
Chirurgica	1,58	7,91	16,21	52,96	21,34	100,00
Altro	0,60	5,12	19,28	59,34	15,66	100,00
totale	1,37	6,57	19,12	55,66	17,28	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del
personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova
(**2004**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,61	2,15	11,04	55,21	30,98	100,00
Chirurgica	1,98	3,57	10,71	40,08	43,65	100,00
Altro	0,60	1,20	6,61	41,74	49,85	100,00
totale	1,09	2,35	9,56	45,79	41,21	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,93	2,78	8,64	52,47	35,19	100,00
Chirurgica	0,00	1,59	7,14	40,08	51,19	100,00
Altro	0,30	3,89	6,59	47,90	41,32	100,00
totale	0,41	2,71	7,48	46,74	42,66	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	1,86	7,45	23,29	50,93	16,46	100,00
Chirurgica	3,16	10,28	16,60	41,11	28,85	100,00
Altro	0,00	3,59	13,17	54,19	29,04	100,00
totale	1,74	7,25	17,81	48,50	24,70	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	12,65	20,68	13,58	32,41	20,68	100,00
Chirurgica	2,04	3,67	6,53	46,94	40,82	100,00
Altro	2,12	7,88	17,88	42,12	30,00	100,00
totale	5,74	10,87	12,49	40,41	30,49	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul rispetto della privacy nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	1,90	8,54	22,78	37,97	28,80	100,00
Chirurgica	1,67	8,79	10,88	47,28	31,38	100,00
Altro	2,52	5,35	17,30	44,97	29,87	100,00
totale	2,01	7,65	16,99	43,33	30,02	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle stanze nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	3,46	12,89	22,96	49,69	11,01	100,00
Chirurgica	2,44	6,10	14,63	54,88	21,95	100,00
Altro	0,91	8,23	19,51	50,91	20,43	100,00
totale	2,32	9,09	19,00	51,87	17,73	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	0,95	4,42	15,14	60,57	18,93	100,00
Chirurgica	0,00	2,85	5,69	58,13	33,33	100,00
Altro	0,93	1,85	8,64	58,95	29,63	100,00
totale	0,61	3,08	9,84	59,22	27,25	100,00

Reparti che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005 (dati del 2004)

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'accoglienza nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	6,12	51,02	42,86	100,00
Chirurgica	1,45	4,50	9,72	56,17	28,16	100,00
Altro	0,77	1,16	11,58	57,91	28,57	100,00
totale	1,32	3,86	10,02	56,43	28,37	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute all'accoglienza nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,00	0,00	14,29	48,98	36,73	100,00
Chirurgica	1,60	4,80	16,30	56,48	20,82	100,00
Altro	0,39	7,36	16,28	56,20	19,77	100,00
totale	1,37	5,21	16,28	56,36	20,78	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova
(2004)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	2,04	2,04	30,61	65,31	100,00
Chirurgica	1,02	2,04	7,73	50,00	39,21	100,00
Altro	1,54	2,70	6,56	42,47	46,72	100,00
totale	1,10	2,16	7,47	48,48	40,80	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	2,04	24,49	73,47	100,00
Chirurgica	1,02	3,49	5,09	48,76	41,63	100,00
Altro	1,92	3,46	9,23	41,15	44,23	100,00
totale	1,17	3,45	5,80	47,18	42,39	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2004)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,00	4,08	10,20	40,82	44,90	100,00
Chirurgica	1,76	4,98	15,23	52,56	25,48	100,00
Altro	1,95	4,67	12,84	51,36	29,18	100,00
totale	1,77	4,91	14,76	52,24	26,32	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova
(2004)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	2,04	8,16	12,24	59,18	18,37	100,00
Chirurgica	1,52	5,61	12,58	45,76	34,55	100,00
Altro	4,74	11,46	21,34	43,08	19,37	100,00
totale	2,10	6,69	14,15	45,41	31,65	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul rispetto della privacy nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	2,13	6,38	4,26	40,43	46,81	100,00
Chirurgica	2,76	6,13	11,18	47,63	32,31	100,00
Altro	4,53	7,82	18,93	41,97	26,75	100,00
totale	3,06	6,43	12,48	46,56	31,47	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle stanze nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	2,04	8,16	14,29	61,22	14,29	100,00
Chirurgica	5,02	9,13	12,63	51,60	21,61	100,00
Altro	2,01	9,24	16,47	57,03	15,26	100,00
totale	4,45	9,14	13,33	52,66	20,41	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	2,02	36,74	61,24	100,00
Chirurgica	0,91	4,98	9,82	55,44	28,85	100,00
Altro	1,21	6,07	10,93	51,01	30,77	100,00
totale	0,95	5,13	9,94	54,47	29,51	100,00

Ambulatori 2004

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla difficoltà per la prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**)

Area \ Giudizio	molto	abbastanza	sufficientemente	poco	per niente	totale
Medica	2,52	7,32	6,56	17,91	65,70	100,00
Chirurgica	7,04	10,05	8,59	21,51	52,81	100,00
totale	4,98	8,81	7,67	19,87	58,67	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute alla prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	5,12	4,85	14,52	37,71	37,81	100,00
Chirurgica	4,61	6,50	19,59	38,35	30,95	100,00
totale	4,84	5,75	17,27	38,06	34,08	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla segnaletica per raggiungere gli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	8,73	17,14	27,09	40,76	6,28	100,00
Chirurgica	7,53	16,42	30,49	40,36	5,21	100,00
totale	8,08	16,74	28,94	40,54	5,70	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull' attesa dalla prenotazione all'appuntamento (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	6,38	19,77	24,56	39,91	9,37	100,00
Chirurgica	13,51	24,43	23,39	32,77	5,91	100,00
totale	10,25	22,30	23,93	36,04	7,49	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,75	2,18	6,70	46,02	44,36	100,00
Chirurgica	2,17	6,97	14,85	54,33	21,67	100,00
totale	1,52	4,78	11,13	50,54	32,04	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,38	2,41	7,65	51,65	37,91	100,00
Chirurgica	1,94	5,11	16,10	56,22	20,62	100,00
totale	1,24	3,89	12,28	54,15	28,44	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,38	2,85	8,38	55,25	33,15	100,00
Chirurgica	2,25	5,66	19,31	55,41	17,36	100,00
totale	1,40	4,38	14,35	55,34	24,53	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla procedura per il pagamento del ticket negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	4,97	15,30	29,79	44,30	5,64	100,00
Chirurgica	6,26	11,98	28,59	45,74	7,43	100,00
totale	5,80	13,16	29,01	45,23	6,80	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle sale d'attesa negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	3,88	13,66	31,18	46,44	4,84	100,00
Chirurgica	7,35	18,47	29,05	40,22	4,91	100,00
totale	5,82	16,35	29,99	42,96	4,88	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	2,05	8,62	19,44	57,73	12,16	100,00
Chirurgica	4,64	14,71	13,57	60,23	6,84	100,00
totale	3,32	11,60	16,57	58,95	9,56	100,00

Ambulatori che hanno partecipato all'indagine solo nel 2004

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla difficoltà per la prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**)

Area \ Giudizio	molto	abbastanza	sufficientemente	poco	per niente	totale
Chirurgica	8,87	11,00	9,54	22,11	48,49	100,00
Medica	2,62	10,08	8,87	21,17	57,26	100,00
totale	6,07	10,59	9,24	21,69	52,41	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute alla prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Chirurgica	4,50	6,64	19,68	39,82	29,36	100,00
Medica	5,61	6,81	17,84	39,48	30,26	100,00
totale	5,00	6,72	18,85	39,67	29,76	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla segnaletica per raggiungere gli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	4,61	11,35	30,11	48,09	5,84	100,00
Medica	11,07	21,15	26,28	36,17	5,34	100,00
totale	7,53	15,78	28,38	42,70	5,61	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull' attesa dalla prenotazione all'appuntamento (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	16,37	23,88	23,77	30,38	5,61	100,00
Medica	8,35	21,87	27,44	36,18	6,16	100,00
totale	12,76	22,97	25,42	32,99	5,86	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	2,80	7,62	18,05	54,04	17,49	100,00
Medica	1,20	3,03	8,18	42,10	45,49	100,00
totale	2,08	5,56	13,61	48,67	30,07	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	2,22	5,78	19,47	55,39	17,13	100,00
Medica	0,60	3,63	8,27	55,24	32,26	100,00
totale	1,50	4,83	14,48	55,33	23,86	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Chirurgica	2,22	5,78	19,47	55,39	17,13	100,00
Medica	0,60	3,63	8,27	55,24	32,26	100,00
totale	1,50	4,83	14,48	55,33	23,86	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla procedura per il pagamento del ticket negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	6,32	12,23	30,63	43,96	6,87	100,00
Medica	5,49	15,66	29,40	44,78	4,67	100,00
totale	5,97	13,67	30,11	44,30	5,94	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle sale d'attesa negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Chirurgica	6,32	12,23	30,63	43,96	6,87	100,00
Medica	5,49	15,66	29,40	44,78	4,67	100,00
totale	5,97	13,67	30,11	44,30	5,94	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Chirurgica	4,41	11,53	31,30	46,89	5,88	100,00
Medica	2,80	11,40	22,80	53,20	9,80	100,00
totale	3,68	11,47	27,47	49,74	7,64	100,00

Ambulatori che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005, dati del 2004

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla difficoltà per la prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**)

Area \ Giudizio	molto	abbastanza	sufficientemente	poco	per niente	totale
Chirurgica	3,75	8,33	6,88	20,42	60,63	100,00
Medica	2,34	2,73	2,73	12,50	79,69	100,00
totale	3,09	5,71	4,94	16,71	69,55	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute alla prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Chirurgica	4,80	6,26	19,42	35,70	33,82	100,00
Medica	4,30	1,56	8,98	34,77	50,39	100,00
totale	4,56	4,06	14,52	35,26	41,59	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla segnaletica per raggiungere gli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	12,71	25,41	31,15	26,64	4,10	100,00
Medica	4,74	10,28	28,46	48,62	7,91	100,00
totale	9,03	18,43	29,91	36,78	5,85	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'attesa dalla prenotazione all'appuntamento (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2004**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	8,33	25,42	22,71	37,08	6,46	100,00
Medica	3,10	16,28	19,77	46,12	14,73	100,00
totale	5,87	21,12	21,32	41,34	10,35	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	1,04	5,80	9,11	54,87	29,19	100,00
Medica	0,00	0,77	4,25	52,51	42,47	100,00
totale	0,55	3,44	6,83	53,76	35,43	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	1,44	3,90	10,06	57,70	26,90	100,00
Medica	0,00	0,39	6,64	45,70	47,27	100,00
totale	0,77	2,27	8,47	52,12	36,37	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Chirurgica	2,30	5,44	19,04	55,44	17,78	100,00
Medica	0,00	1,56	8,56	55,25	34,63	100,00
totale	1,22	3,61	14,11	55,35	25,71	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla procedura per il pagamento del ticket negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	6,15	11,54	24,87	48,97	8,46	100,00
Medica	1,89	13,21	32,08	41,51	11,32	100,00
totale	5,37	11,84	26,19	47,61	8,99	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle sale d'attesa negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2004**.

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Chirurgica	8,85	27,57	26,75	34,77	2,06	100,00
Medica	1,94	11,24	33,33	48,45	5,04	100,00
totale	5,62	19,94	29,83	41,16	3,45	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati
negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2004**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Chirurgica	2,48	12,19	30,17	50,41	4,75	100,00
Medica	0,79	3,94	13,78	65,35	16,14	100,00
totale	1,69	8,36	22,56	57,35	10,04	100,00

Reparti 2005

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'accoglienza nei
reparti dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,53	3,07	7,89	59,69	28,82	100,00
Chirurgica	0,84	3,38	7,30	58,30	30,19	100,00
Altro	0,00	4,05	8,11	42,79	45,04	100,00
totale	0,71	3,32	7,51	58,06	30,40	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni
ricevute all'accoglienza nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova
(**2005**)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,00	5,71	18,23	57,64	18,42	100,00
Chirurgica	0,88	4,97	14,16	57,72	22,28	100,00
Altro	0,00	0,00	20,76	49,10	30,15	100,00
totale	0,61	4,98	15,49	57,37	21,55	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del
personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova
(**2005**)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	1,49	7,11	43,51	47,88	100,00
Chirurgica	0,58	2,76	5,58	47,24	43,84	100,00
Altro	0,00	0,00	8,57	42,45	48,98	100,00
totale	0,40	2,32	6,10	46,06	45,11	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di

Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,97	1,06	7,49	46,13	44,36	100,00
Chirurgica	0,84	2,01	5,89	43,93	47,33	100,00
Altro	0,00	0,00	8,09	37,19	54,72	100,00
totale	0,84	1,65	6,45	44,29	46,77	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di

Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,96	3,07	16,74	55,47	23,76	100,00
Chirurgica	1,03	3,82	13,70	51,74	29,72	100,00
Altro	4,04	0,00	12,86	49,46	33,63	100,00
totale	1,12	3,47	14,48	52,65	28,28	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova

(2005)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	3,11	12,87	15,16	43,03	25,84	100,00
Chirurgica	2,66	4,18	15,97	45,63	31,56	100,00
Altro	3,41	3,82	16,51	32,83	43,42	100,00
totale	2,81	6,47	15,78	44,36	30,57	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul rispetto della privacy nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	2,75	7,58	19,66	45,79	24,22	100,00
Chirurgica	2,25	4,86	13,20	41,67	38,02	100,00
Altro	0,00	8,11	19,37	37,77	34,75	100,00
totale	2,29	5,70	15,15	42,61	34,25	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle stanze nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	3,12	9,82	21,50	50,78	14,77	100,00
Chirurgica	2,67	8,96	15,10	50,94	22,32	100,00
Altro	0,00	13,13	33,23	44,98	8,66	100,00
totale	2,68	9,35	17,48	50,67	19,82	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	0,55	2,12	15,19	52,25	29,89	100,00
Chirurgica	0,75	3,16	7,76	55,28	33,05	100,00
Altro	0,00	4,41	13,24	55,39	26,96	100,00
totale	0,67	2,93	9,92	54,49	32,00	100,00

Reparti che hanno partecipato all'indagine solo nel 2005

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'accoglienza nei reparti dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	1,30	7,79	58,44	32,47	100,00
Chirurgica	0,00	3,36	10,92	60,50	25,21	100,00
Altro	0,00	5,00	10,00	45,00	40,00	100,00
totale	0,00	2,82	9,67	57,83	29,68	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute all'accoglienza nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,00	0,00	25,00	45,00	30,00	100,00
Chirurgica	0,69	3,45	22,07	52,41	21,38	100,00
Altro	0,00	1,30	18,18	64,94	15,58	100,00
totale	0,39	2,36	21,13	55,67	20,45	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova

(2005)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	10,00	45,00	45,00	100,00
Chirurgica	0,00	0,69	6,25	49,31	43,75	100,00
Altro	0,00	1,30	3,90	55,84	38,96	100,00
totale	0,00	0,81	5,90	50,96	42,32	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di

Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	10,00	40,00	50,00	100,00
Chirurgica	0,00	0,84	5,04	52,94	41,18	100,00
Altro	1,32	0,00	6,58	44,74	47,37	100,00
totale	0,47	0,43	6,21	48,37	44,51	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di

Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	5,00	0,00	15,00	45,00	35,00	100,00
Chirurgica	0,69	2,76	13,79	55,86	26,90	100,00
Altro	1,30	1,30	16,88	58,44	22,08	100,00
totale	1,37	1,97	14,94	55,49	26,23	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova

(2005)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	4,07	4,07	16,28	32,57	43,01	100,00
Chirurgica	0,00	4,20	16,08	41,96	37,76	100,00
Altro	1,30	6,49	11,69	46,75	33,77	100,00
totale	0,97	4,92	14,70	42,23	37,19	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul rispetto della privacy nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	0,00	10,00	20,00	40,00	30,00	100,00
Chirurgica	0,00	5,84	15,33	42,34	36,50	100,00
Altro	0,00	10,00	18,57	47,14	24,29	100,00
totale	0,00	7,65	16,91	43,57	31,87	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle stanze nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	0,00	15,00	35,00	45,00	5,00	100,00
Chirurgica	0,00	7,09	13,48	55,32	24,11	100,00
Altro	2,90	10,14	17,39	50,73	18,84	100,00
totale	0,89	8,96	17,21	52,69	20,24	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	0,00	5,56	16,67	61,11	16,67	100,00
Chirurgica	0,00	0,73	9,49	59,85	29,93	100,00
Altro	0,00	1,41	12,68	53,52	32,39	100,00
totale	0,00	1,47	11,29	57,95	29,29	100,00

Reparti che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005 (dati del 2005)

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'accoglienza nei reparti dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
Chirurgica	1,06	3,38	6,34	57,72	31,50	100,00
Altro	0,79	3,97	7,94	60,32	26,98	100,00
totale	0,98	3,50	6,70	58,15	30,67	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute all'accoglienza nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova
(2005)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,00	0,00	2,56	66,67	30,77	100,00
Chirurgica	0,93	5,40	11,92	59,22	22,53	100,00
Altro	0,00	7,94	18,25	53,97	19,84	100,00
totale	0,70	5,97	13,37	58,01	21,96	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova
(2005)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	2,53	31,65	65,82	100,00
Chirurgica	0,74	3,35	5,39	46,65	43,87	100,00
Altro	0,00	1,59	8,73	37,30	52,38	100,00
totale	0,56	2,88	6,17	44,23	46,16	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	0,00	25,32	74,68	100,00
Chirurgica	1,05	2,32	6,12	41,56	48,95	100,00
Altro	0,79	1,59	7,94	46,82	42,86	100,00
totale	0,97	2,10	6,54	42,79	47,60	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,00	0,00	3,80	68,35	27,85	100,00
Chirurgica	1,12	4,12	13,67	50,56	30,52	100,00
Altro	0,79	3,97	16,67	53,97	24,60	100,00
totale	1,03	4,04	14,30	51,57	29,05	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova

(2005)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	0,00	2,53	17,72	34,18	45,57	100,00
Chirurgica	3,42	4,17	15,94	46,68	29,79	100,00
Altro	4,03	16,13	16,94	41,13	21,77	100,00
totale	3,53	7,07	16,20	45,20	28,00	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul rispetto della privacy nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	0,00	0,00	16,67	28,21	55,13	100,00
Chirurgica	2,87	4,59	12,62	41,49	38,43	100,00
Altro	4,03	6,45	20,16	45,16	24,19	100,00
totale	3,12	5,00	14,51	42,26	35,11	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle stanze nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	0,00	5,13	25,64	44,87	24,36	100,00
Chirurgica	3,42	9,49	15,56	49,72	21,82	100,00
Altro	3,23	9,68	23,39	50,81	12,90	100,00
totale	3,34	9,49	17,57	49,93	19,67	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati nei **reparti** dell'azienda ospedaliera di Padova (2005)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	0,00	0,00	0,00	33,33	66,67	100,00
Chirurgica	0,96	3,83	7,28	54,02	33,91	100,00
Altro	0,82	2,46	16,39	51,64	28,69	100,00
totale	0,91	3,46	9,42	53,24	32,97	100,00

Ambulatori 2005

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla difficoltà per la prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**)

Area \ Giudizio	molto	abbastanza	sufficientemente	poco	per niente	totale
Medica	7,00	6,60	9,38	19,17	57,84	100,00
Chirurgica	4,63	7,58	8,00	15,58	64,21	100,00
Altro	9,66	6,25	5,68	19,32	59,09	100,00
totale	6,56	6,79	9,12	18,50	59,04	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute alla prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	2,21	2,70	13,20	39,42	42,47	100,00
Chirurgica	2,68	3,30	18,76	37,11	38,14	100,00
Altro	9,20	4,60	13,22	27,59	45,40	100,00
totale	2,30	2,82	14,27	38,98	41,64	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla segnaletica per raggiungere gli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	6,55	16,47	26,53	43,38	7,06	100,00
Chirurgica	9,94	22,77	28,57	32,30	6,42	100,00
Altro	12,00	14,86	22,29	41,14	9,71	100,00
totale	7,19	17,67	26,92	41,28	6,94	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull' attesa dalla prenotazione all'appuntamento (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	9,57	21,06	26,04	35,33	8,00	100,00
Chirurgica	5,61	14,97	31,39	38,46	9,56	100,00
Altro	15,61	11,56	19,65	38,73	14,45	100,00
totale	8,74	19,77	27,17	35,99	8,33	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull' attesa per l'entrata in **ambulatorio** (azienda ospedaliera di Padova - **2005**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	6,46	18,19	30,05	36,46	8,84	100,00
Chirurgica	4,76	18,18	28,79	40,48	7,79	100,00
Altro	17,51	11,30	18,08	41,81	11,30	100,00
totale	6,15	18,19	29,81	37,21	8,64	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,62	2,60	8,88	48,28	39,62	100,00
Chirurgica	0,83	1,03	6,82	50,62	40,70	100,00
Altro	3,33	6,11	7,78	36,11	46,67	100,00
totale	0,66	2,30	8,49	48,73	39,83	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	0,95	2,11	10,89	51,49	34,57	100,00
Chirurgica	0,21	1,24	10,17	50,41	37,97	100,00
Altro	6,70	3,91	6,70	37,99	44,69	100,00
totale	0,81	1,94	10,75	51,28	35,22	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	0,52	3,99	15,90	53,56	26,03	100,00
Chirurgica	0,84	1,89	13,21	53,04	31,03	100,00
Altro	2,30	6,90	9,77	48,85	32,18	100,00
totale	0,58	3,59	15,38	53,46	26,98	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla procedura per il pagamento del ticket negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	10,04	14,09	26,08	42,66	7,13	100,00
Chirurgica	1,86	7,96	25,20	53,05	11,94	100,00
Altro	11,40	14,91	21,93	43,86	7,89	100,00
totale	8,28	12,77	25,89	44,90	8,16	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle sale d'attesa negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	13,33	19,70	27,92	34,26	4,79	100,00
Chirurgica	14,31	25,52	31,95	25,73	2,49	100,00
Altro	10,23	15,91	21,59	44,32	7,95	100,00
totale	13,52	20,80	28,68	32,65	4,35	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	1,68	10,23	25,10	50,61	12,38	100,00
Chirurgica	3,82	12,10	27,18	49,04	7,86	100,00
Altro	8,72	5,81	12,21	52,91	20,35	100,00
totale	2,08	10,58	25,49	50,31	11,53	100,00

Ambulatori che hanno partecipato all'indagine solo nel 2005

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla difficoltà per la prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**)

Area \ Giudizio	molto	abbastanza	sufficientemente	poco	per niente	totale
Medica	9,66	6,25	5,68	19,32	59,09	100,00
Altro	2,22	7,18	10,84	22,32	57,44	100,00
totale	3,92	6,97	9,65	21,64	57,82	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute alla prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Medica	2,38	3,30	14,80	40,95	38,57	100,00
Altro	9,20	4,60	13,22	27,59	45,40	100,00
totale	3,94	3,60	14,43	37,89	40,14	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla segnaletica per raggiungere gli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	7,33	17,67	27,75	42,15	5,10	100,00
Altro	12,00	14,86	22,29	41,14	9,71	100,00
totale	8,40	17,03	26,50	41,92	6,16	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull' attesa dalla prenotazione all'appuntamento (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	10,39	22,60	27,79	32,86	6,36	100,00
Altro	15,61	11,56	19,65	38,73	14,45	100,00
totale	11,56	20,11	25,96	34,18	8,18	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull' attesa per l'entrata in **ambulatorio** (azienda ospedaliera di Padova - **2005**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	17,51	11,30	18,08	41,81	11,30	100,00
Altro	7,34	18,69	30,44	35,51	8,01	100,00
totale	9,72	16,96	27,55	36,99	8,78	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	3,33	6,11	7,78	36,11	46,67	100,00
Altro	0,79	3,03	9,75	50,20	36,23	100,00
totale	1,39	3,75	9,29	46,89	38,68	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	6,70	3,91	6,70	37,99	44,69	100,00
Altro	1,07	2,40	11,85	55,79	28,89	100,00
totale	2,39	2,75	10,64	51,60	32,62	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Medica	2,30	6,90	9,77	48,85	32,18	100,00
Altro	0,67	4,83	17,43	53,75	23,32	100,00
totale	1,05	5,31	15,65	52,62	25,38	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla procedura per il pagamento del ticket negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Medica	11,40	14,91	21,93	43,86	7,89	100,00
Altro	10,50	14,33	25,67	42,33	7,17	100,00
totale	10,68	14,45	24,93	42,63	7,31	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle sale d'attesa negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	10,23	15,91	21,59	44,32	7,95	100,00
Altro	15,67	0,00	29,90	28,33	3,79	100,00
totale	14,42	20,85	27,99	31,99	4,74	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Medica	8,72	5,81	12,21	52,91	20,35	100,00
Altro	1,85	3,30	27,97	48,15	9,76	100,00
totale	3,41	10,80	24,39	49,23	12,16	100,00

Ambulatori che hanno partecipato all'indagine sia nel 2004 che nel 2005 (dati del 2005)

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla difficoltà per la prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**)

Area \ Giudizio	molto	abbastanza	sufficientemente	poco	per niente	totale
Chirurgica	4,63	7,58	8,00	15,58	64,21	100,00
Medica	25,28	4,40	3,85	7,14	59,34	100,00
totale	14,37	6,08	6,04	11,60	61,91	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute alla prenotazione (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**)

Area \ Giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
Chirurgica	2,68	3,30	18,76	37,11	38,14	100,00
Medica	1,59	0,53	7,41	33,86	56,61	100,00
totale	2,16	1,98	13,36	35,57	46,94	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla segnaletica per raggiungere gli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	9,94	22,77	28,57	32,30	6,42	100,00
Medica	3,68	12,11	22,11	47,89	14,21	100,00
totale	6,95	17,67	25,48	39,76	10,15	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull' attesa dalla prenotazione all'appuntamento (**ambulatori** - azienda ospedaliera di Padova - **2005**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	5,61	14,97	31,39	38,46	9,56	100,00
Medica	1,43	5,71	8,57	60,00	24,29	100,00
totale	4,55	12,62	25,61	43,92	13,29	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sull' attesa per l'entrata in **ambulatorio** (azienda ospedaliera di Padova - **2005**).

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	4,76	18,18	28,79	40,48	7,79	100,00
Medica	3,24	16,35	28,60	39,93	11,87	100,00
totale	4,03	17,30	28,70	40,21	9,76	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	0,83	1,03	6,82	50,62	40,70	100,00
Medica	0,00	1,05	5,76	41,36	51,83	100,00
totale	0,43	1,04	6,31	46,18	46,04	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	0,21	1,24	10,17	50,41	37,97	100,00
Medica	0,53	1,06	7,41	35,98	55,03	100,00
totale	0,36	1,16	8,85	43,52	46,12	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute dal personale medico negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
Chirurgica	0,84	1,89	13,21	53,04	31,03	100,00
Medica	0,00	1,05	10,47	52,88	35,60	100,00
totale	0,43	1,48	11,89	52,96	33,24	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sulla procedura per il pagamento del ticket negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
Chirurgica	1,86	7,96	25,20	53,05	11,94	100,00
Medica	4,44	11,11	31,11	46,67	6,67	100,00
totale	2,42	8,64	26,49	51,66	10,79	100,00

Distribuzione percentuale dei giudizi dei pazienti sul comfort delle sale d'attesa negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova nel **2005**.

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Chirurgica	14,31	0,00	31,95	25,73	2,49	100,00
Medica	4,76	10,05	20,64	56,08	8,47	100,00
totale	9,75	18,13	26,54	40,23	5,34	100,00

Distribuzione percentuale del giudizio finale dei pazienti ricoverati negli **ambulatori** dell'azienda ospedaliera di Padova (**2005**)

Area \ Giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
Chirurgica	3,82	3,40	27,18	49,04	7,86	100,00
Medica	1,08	2,69	14,52	59,68	22,04	100,00
totale	2,50	7,59	21,11	54,14	14,66	100,00

Reparti 2004 - 2005

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sull'accoglienza al momento dell'arrivo in **reparto** (Azienda ospedaliera di Padova)

Anno \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	1,32	3,86	10,02	56,43	28,37	100,00
2005	0,98	3,50	6,70	58,15	30,67	100,00
totale	1,16	3,69	8,45	57,24	29,45	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute al momento dell'arrivo in **reparto** (Azienda ospedaliera di Padova)

Anno \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
2004	1,37	5,21	16,28	56,36	20,78	100,00
2005	0,70	5,96	13,37	58,01	21,96	100,00
totale	1,04	5,59	14,84	57,18	21,36	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico (Azienda ospedaliera di Padova, **reparti**)

Anno \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	1,10	2,16	7,47	48,48	40,80	100,00
2005	0,56	2,88	6,17	44,23	46,16	100,00
totale	0,83	2,52	6,82	46,37	43,45	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico (Azienda ospedaliera di Padova, **reparti**)

Anno \ Giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	1,17	3,46	5,80	47,18	42,39	100,00
2005	0,97	2,10	6,54	42,79	47,60	100,00
totale	1,08	2,81	6,15	45,10	44,85	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulle informazioni date dal personale medico (Azienda ospedaliera di Padova, **reparti**)

Anno \ Giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
2004	1,77	4,91	14,76	52,24	26,32	100,00
2005	1,03	4,04	14,30	51,57	29,05	100,00
totale	1,41	4,48	14,53	51,91	27,67	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sull'adeguatezza degli orari di visita (Azienda ospedaliera di Padova, **reparti**)

Anno \ giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
2004	2,10	6,69	14,15	45,41	31,65	100,00
2005	3,53	7,08	16,20	45,20	27,99	100,00
totale	2,82	6,88	15,18	45,30	29,82	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sul rispetto della privacy (Azienda ospedaliera di Padova, **reparti**)

Anno \ giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
2004	3,06	6,43	12,48	46,56	31,47	100,00
2005	3,12	5,00	14,51	42,26	35,11	100,00
totale	3,09	5,71	13,50	44,40	33,30	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sul comfort della sala d'aspetto (Azienda ospedaliera di Padova, **reparti**)

Anno \ giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
2004	4,45	9,14	13,33	52,66	20,41	100,00
2005	3,34	9,49	17,57	49,93	19,67	100,00
totale	3,89	9,32	15,46	51,29	20,04	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** del giudizio complessivo dei pazienti su alcuni **reparti** dell'Azienda ospedaliera di Padova.

Anno \ giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
2004	0,95	5,13	9,94	54,47	29,51	100,00
2005	0,91	3,46	9,42	53,23	32,97	100,00
totale	0,93	4,30	9,68	53,86	31,23	100,00

Ambulatori 2004 – 2005

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulle difficoltà al momento della prenotazione di una visita
(Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ giudizio	molto	abbastanza	sufficientemente	poco	per niente	totale
2004	3,09	5,71	4,94	16,71	69,55	100,00
2005	14,47	6,12	5,43	11,67	62,31	100,00
totale	8,78	5,91	5,18	14,19	65,93	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulle informazioni ricevute al momento della prenotazione della visita (Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ giudizio	per niente	poco	sufficientemente	abbastanza	molto	totale
2004	4,56	4,06	14,52	35,26	41,59	100,00
2005	2,16	1,98	13,36	35,57	46,94	100,00
totale	3,34	3,00	13,93	35,42	44,32	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla segnaletica per arrivare agli **ambulatori**. (Azienda ospedaliera di Padova)

Anno \ giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	13,50	27,55	44,70	5,50	8,75	100,00
2005	6,95	17,67	25,48	39,76	10,15	100,00
totale	9,52	21,55	33,03	26,30	9,60	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale medico . (Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	0,55	3,44	6,83	53,76	35,43	100,00
2005	0,43	1,04	6,31	46,18	46,04	100,00
totale	0,49	2,22	6,56	49,91	40,82	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla cortesia del personale infermieristico. (Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	0,77	2,27	8,47	52,12	36,37	100,00
2005	0,36	1,16	8,85	43,52	46,12	100,00
totale	0,56	1,71	8,66	47,77	41,30	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulle informazioni date dal personale medico. (Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ giudizio	pessime	mediocri	sufficienti	buone	eccellenti	totale
2004	1,22	3,61	14,11	55,35	25,71	100,00
2005	0,43	1,48	11,89	52,96	33,24	100,00
totale	0,82	2,53	12,98	54,14	29,54	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sulla procedura per il pagamento del ticket. (Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ giudizio	pessima	mediocre	sufficiente	buona	eccellente	totale
2004	5,37	11,84	26,19	47,61	8,99	100,00
2005	2,42	8,64	26,49	51,66	10,79	100,00
totale	3,88	10,23	26,34	49,65	9,90	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi dei pazienti sul comfort della sala d'aspetto. (Azienda ospedaliera di Padova, **ambulatori**)

Anno \ giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
2004	5,62	19,94	29,83	41,16	3,45	100,00
2005	9,75	18,13	26,54	40,23	5,34	100,00
totale	7,71	19,02	28,17	40,69	4,41	100,00

Distribuzione percentuale per il **2004** e il **2005** dei giudizi complessivi dei pazienti su alcuni **ambulatori** dell'Azienda ospedaliera di Padova.

Anno \ giudizio	pessimo	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	totale
2004	1,69	8,36	22,56	57,35	10,04	100,00
2005	2,50	7,59	21,11	54,14	14,66	100,00
totale	2,10	7,97	21,83	55,74	12,36	100,00



AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA

**INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DA PARTE
DEI PAZIENTI**

UNITA' OPERATIVA: _____

Periodo di somministrazione: _____

N° questionari consegnati dall'URP: _____

N° questionari somministrati: _____

N° questionari raccolti: _____

Note:

Firma



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

7. Secondo Lei viene rispettata la privacy?

- per niente
- poco
- sufficientemente
- abbastanza
- molto

8. Come considera il comfort delle stanze?

- pessimo
- mediocre
- sufficiente
- buono
- eccellente

9. Può dare un giudizio complessivo su questo reparto?

- pessimo
- mediocre
- sufficiente
- buono
- eccellente

10. Commenti, suggerimenti

**INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA
DA PARTE DEI PAZIENTI**

UNITA' OPERATIVA _____

REPARTO

Gentile Signora/Signore,
chiediamo gentilmente la Sua collaborazione nel rispondere alle domande del seguente questionario. Per noi è importante conoscere il Suo grado di soddisfazione rispetto a questo Servizio. Le Sue osservazioni ci aiuteranno a migliorare il servizio e lo stesso nostro lavoro per i pazienti.
Le assicuriamo l'anonimato per tutelare la Sua privacy ed il rispetto delle Sue opinioni.

Ringraziamo e porgiamo distinti saluti.

Il Personale

Data _____

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

- pessima
- mediocre
- sufficiente
- buona
- eccellente

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

- pessime
- mediocri
- sufficienti
- buone
- eccellenti

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

- pessima
- mediocre
- sufficiente
- buona

- eccellente

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

- pessima
- mediocre
- sufficiente
- buona
- eccellente

5. Come considera le informazioni datele dal personale medico?

- pessime
- mediocri
- sufficienti
- buone
- eccellenti

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

- per niente
- poco
- sufficientemente
- abbastanza
- molto

12. Commenti, suggerimenti



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DA PARTE DEI PAZIENTI

UNITA' OPERATIVA _____

AMBULATORI

Gentile Signora/Signore,
chiediamo gentilmente la Sua collaborazione nel rispondere alle domande del seguente questionario. Per noi è importante conoscere il Suo grado di soddisfazione rispetto a questo Servizio. Le Sue osservazioni ci aiuteranno a migliorare il servizio e lo stesso nostro lavoro per i pazienti. Le assicuriamo l'anonimato per tutelare la Sua privacy ed il rispetto delle Sue opinioni.

Ringraziamo e porgiamo distinti saluti.

Il Personale

Data _____

1. Ha avuto difficoltà per la prenotazione?

molto abbastanza sufficientemente poco per niente

2. L'ha effettuata tramite: telefono sportello

3. Sono state chiare le informazioni date al momento della prenotazione?

per niente poco sufficientemente abbastanza molto

4. Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

pessima mediocre sufficiente buona eccellente

5. Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

pessimo mediocre sufficiente buono eccellente

5. Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio?

pessimo mediocre sufficiente buono eccellente

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

pessima mediocre sufficiente buona eccellente

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

pessima mediocre sufficiente buona eccellente

8. Come valuta le informazioni date dal personale medico?

pessime mediocri sufficienti buone eccellenti

9. Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

pessima mediocre sufficiente buona eccellente

10. Come considera il comfort della sala d'attesa?

pessimo mediocre sufficiente buono eccellente

11. Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

pessimo mediocre sufficiente buono

