



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. CARDIOLOGIA
Servizio di Prevenzione e Terapie
delle Trombosi

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	153
	77%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio – Servizio di Prevenzione e Terapia Trombosi di Cardiologia** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2017, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 200 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 153 (**77%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **83/100**.

Il questionario è costituito da 14 domande: 13 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente) ed infine una aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita.

In sintesi si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili (ev. grafico pag. 3):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
 - 94% per il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento
 - 95% per il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione
 - 96% per la cortesia da parte del personale medico
 - 100% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 94% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 100% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 97% per la procedura per il pagamento del ticket
 - 98% per la chiarezza informazioni ricevute al momento della prenotazione

- **gli aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - la procedura per la prenotazione, per il 15% pessima-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 20% pessima-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 18% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per l'11% pessimo-mediocre

La "mappa importanza-soddisfazione" mette in relazione l'importanza che i pazienti danno alle singole prestazioni, con la soddisfazione che essi hanno rispetto alle stesse. Da questa mappa emergono aspetti su cui è necessario intervenire con azioni di miglioramento e/o correttive, in particolare ponendo maggiore attenzione al quadrante delle azioni prioritarie e/o di miglioramento in cui sono presenti gli aspetti critici.

Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che anche corrispondono al tipo di risposte date.

Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica di un campione probabilistico. [Kenneth D. Bailey, Metodi della ricerca sociale, ed. Il Mulino, 1997]. Più in specifico si è utilizzato per l'indagine il cosiddetto campionamento accidentale, in cui rientrano nella rilevazione le prime persone che capitano. Infatti è possibile selezionare i fruitori del Servizio in un periodo di tempo fissato (ad es. una settimana, un mese, ecc). La popolazione di riferimento è costituita dall'insieme dei fruitori di quel servizio nell'arco di un anno. Il campione è formato dalla quota di fruitori di quel servizio durante una frazione di un anno (ad es. un mese).

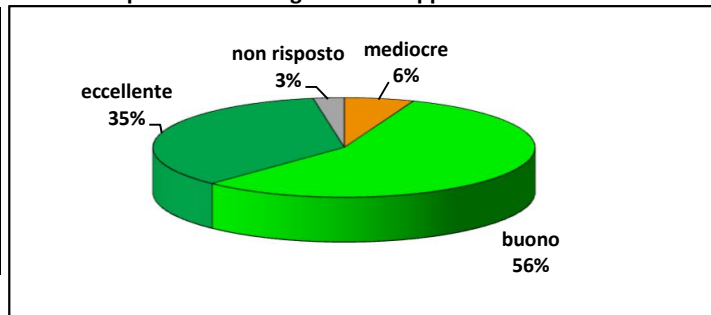
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

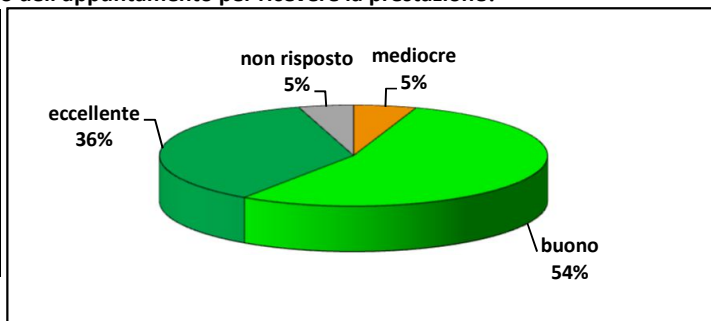
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	9	6%
buono	86	56%
eccellente	54	35%
non risposto	4	3%
Totale	153	100%



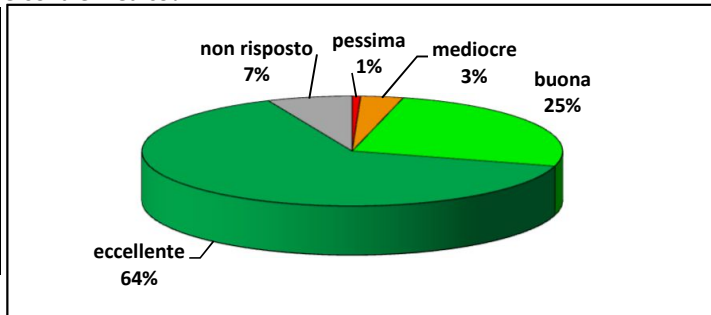
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	8	5%
buono	83	54%
eccellente	55	36%
non risposto	7	5%
Totale	153	100%



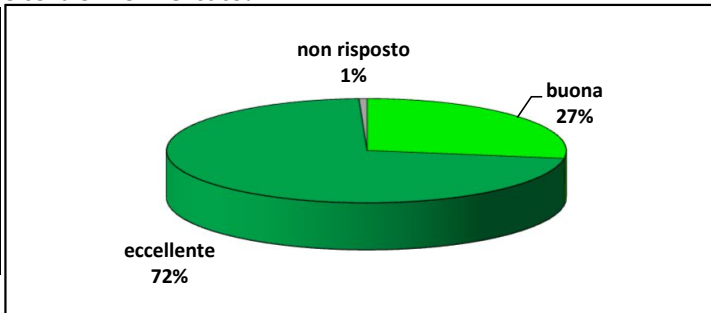
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	5	3%
buona	39	25%
eccellente	98	64%
non risposto	10	7%
Totale	153	100%



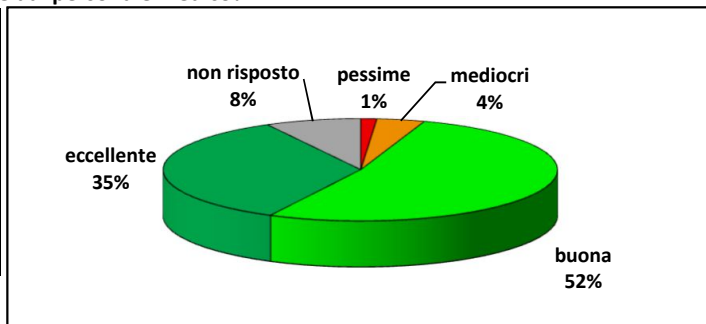
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	42	27%
eccellente	110	72%
non risposto	1	1%
Totale	153	100%



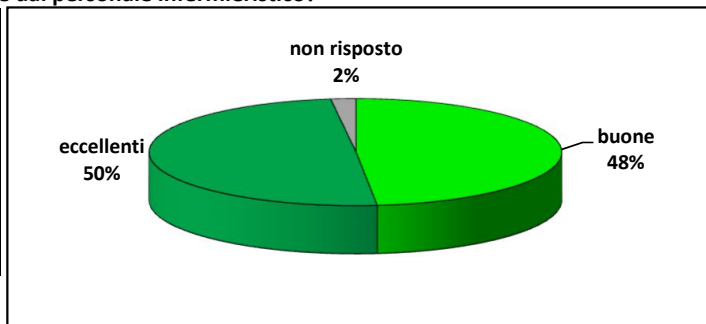
1.5 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	2	1%
mediocri	6	4%
buona	80	52%
eccellente	53	35%
non risposto	12	8%
Totale	153	100%



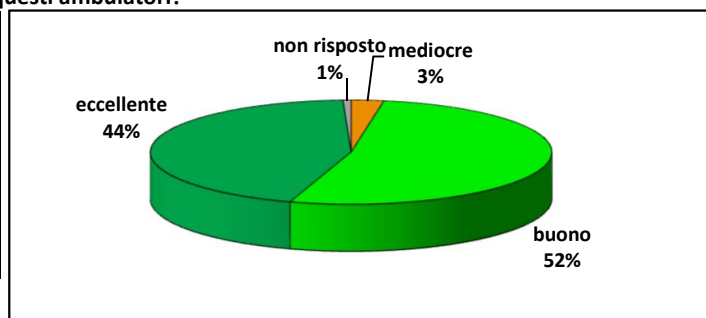
1.6 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	74	48%
eccellenti	76	50%
non risposto	3	2%
Totale	153	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

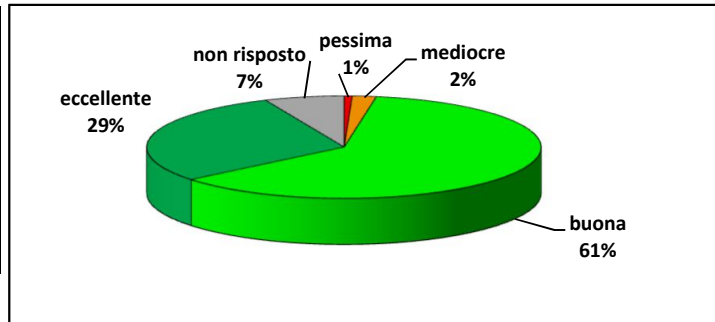
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	3%
buono	80	52%
eccellente	68	44%
non risposto	1	1%
Totale	153	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

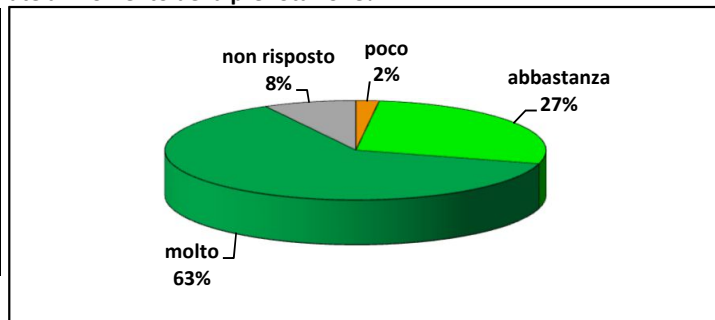
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	3	2%
buona	94	61%
eccellente	45	29%
non risposto	10	7%
Totale	153	100%



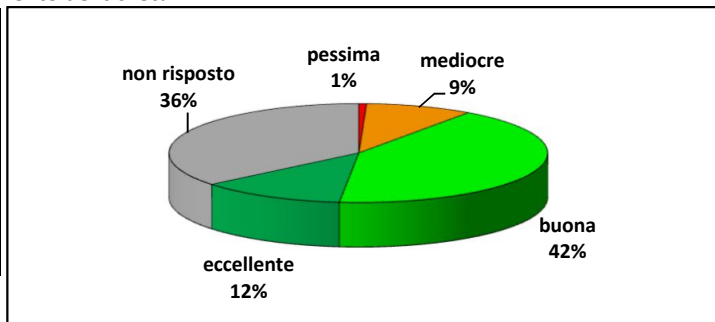
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	2%
abbastanza	42	27%
molto	96	63%
non risposto	12	8%
Totale	153	100%



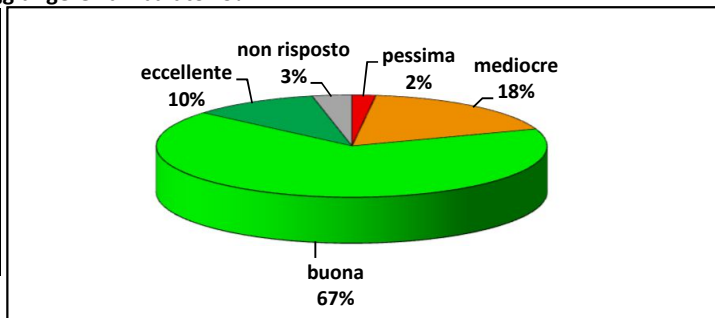
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	14	9%
buona	64	42%
eccellente	19	12%
non risposto	55	36%
Totale	153	100%



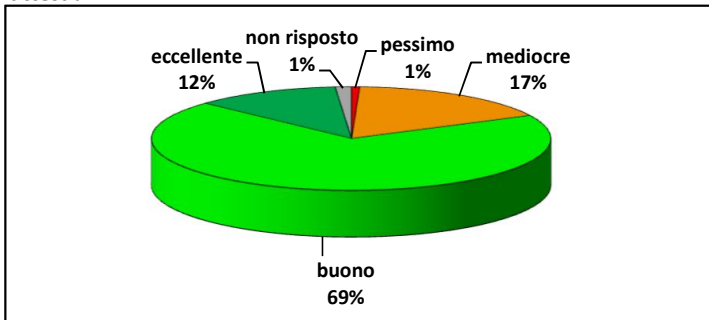
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	3	2%
mediocre	27	18%
buona	102	67%
eccellente	16	10%
non risposto	5	3%
Totale	153	100%



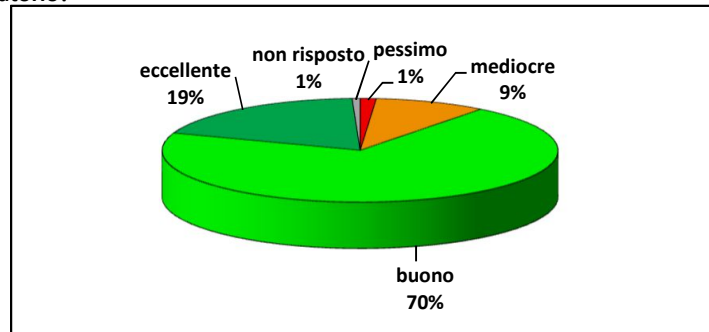
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	26	17%
buono	106	69%
eccellente	18	12%
non risposto	2	1%
Totale	153	100%



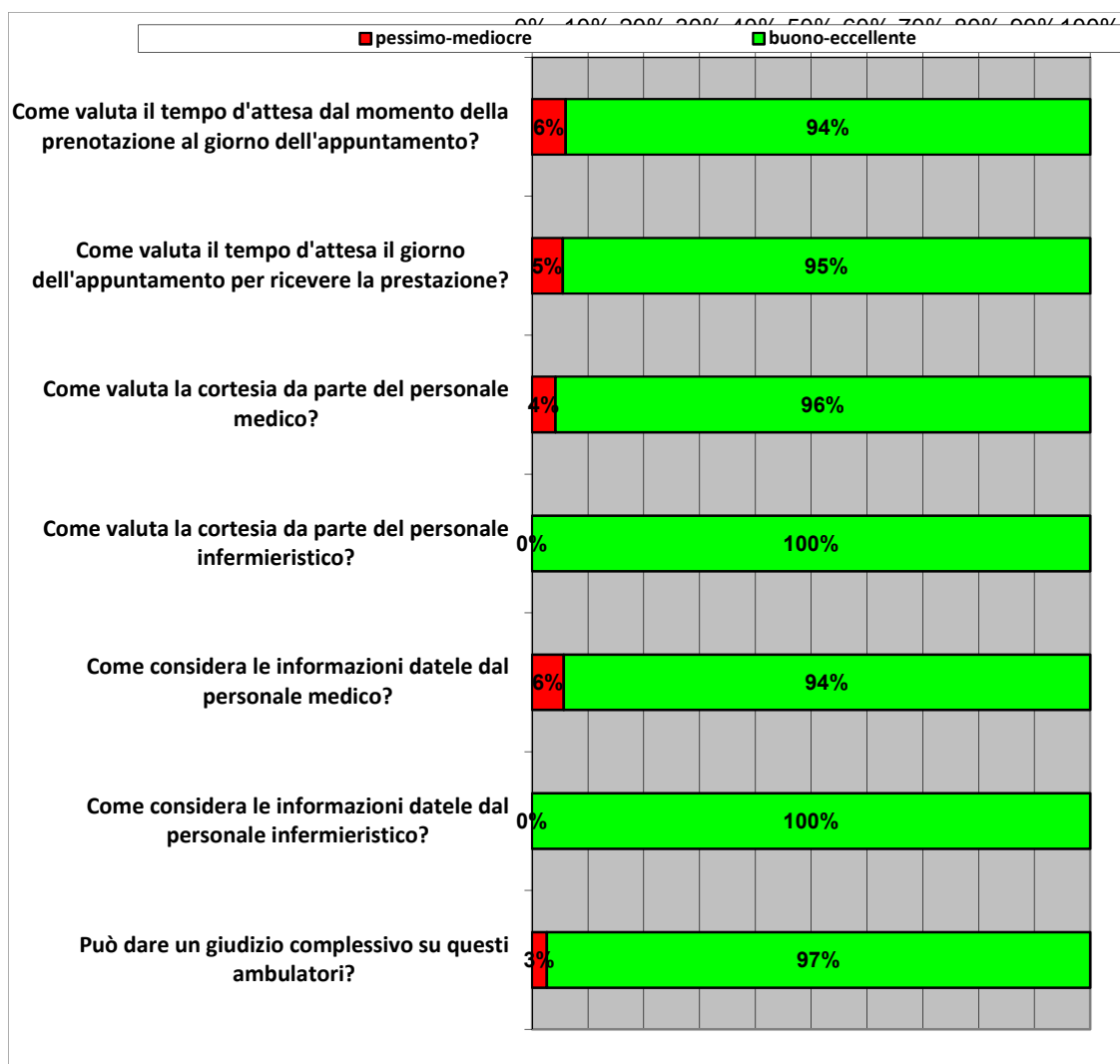
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	14	9%
buono	107	70%
eccellente	29	19%
non risposto	1	1%
Totale	153	100%



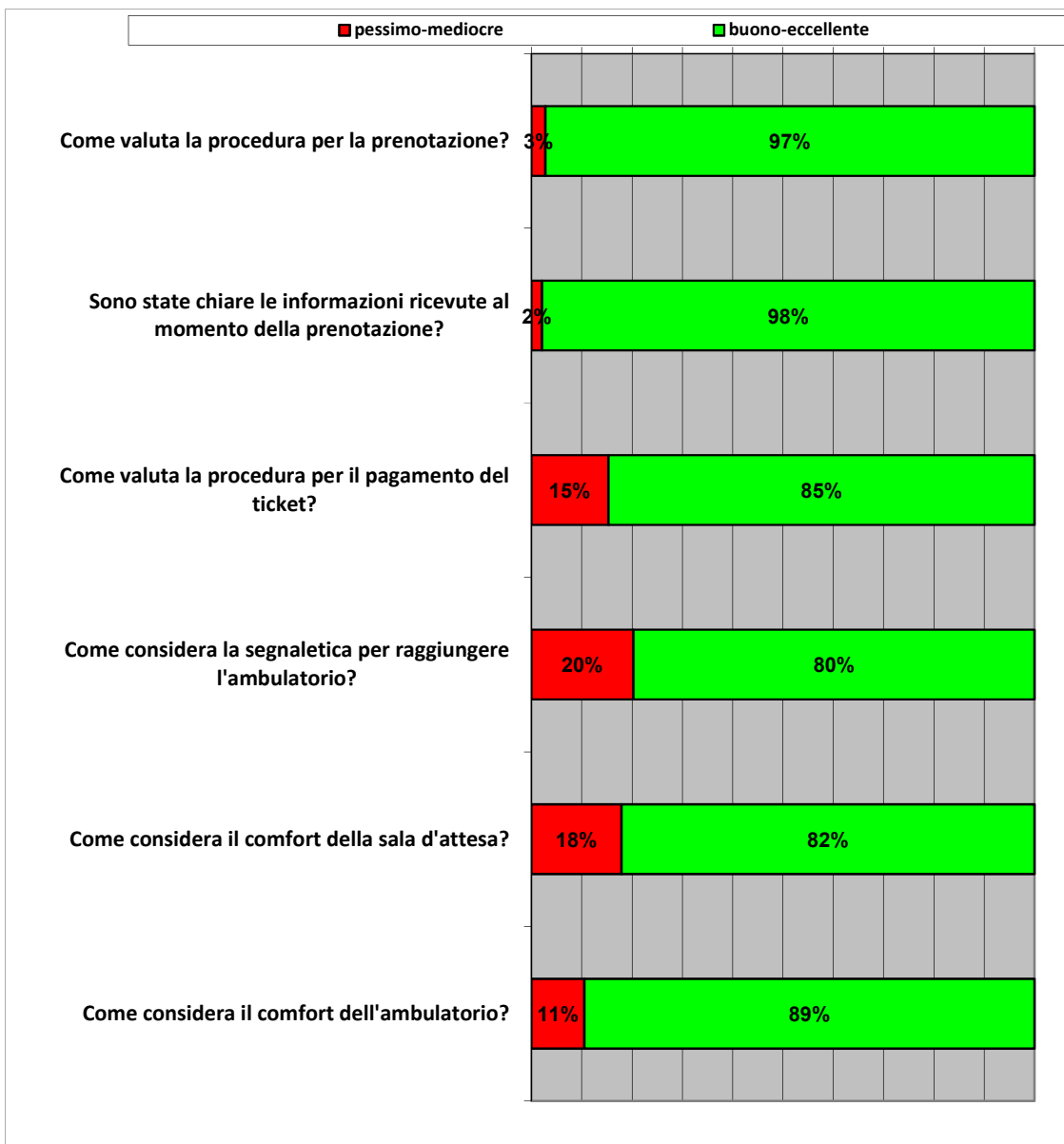
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella pagina seguente.

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



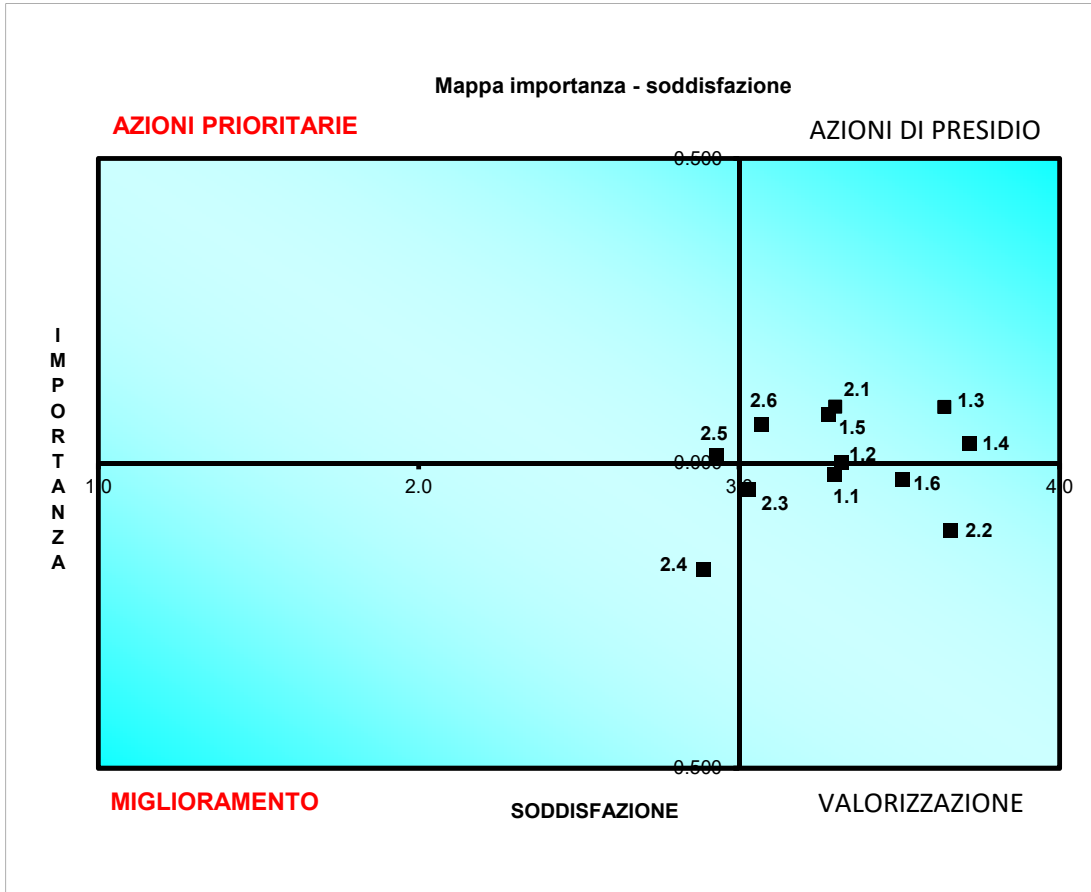
1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	6%	94%	149
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	5%	95%	146
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	4%	96%	143
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	0%	100%	152
Come considera le informazioni date dal personale medico?	6%	94%	141
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	0%	100%	150
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	3%	97%	152



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	3%	97%	143
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	2%	98%	141
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	15%	85%	98
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	20%	80%	148
Come considera il comfort della sala d'attesa?	18%	82%	151
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	11%	89%	152



Nel quadrante sono stati messi in relazione, per ciascun aspetto, la soddisfazione (calcolando l'analisi delle medie trattando le scale di valutazione come variabili cardinali) e l'importanza (calcolando la correlazione tra i singoli aspetti e il giudizio complessivo sul Servizio).

In questo modo si è ottenuto un quadrante diviso in 4 aree:

1. **quadrante in alto a destra:** è l'area delle azioni di presidio, volte al mantenimento dell'attuale situazione, che presenta sufficienti livelli di soddisfazione, parallelamente all'attribuzione di una forte importanza. Qui rientrano la procedura di prenotazione e il comfort dell'ambulatorio.
2. **quadrante in basso a destra:** è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però è attribuita un'importanza minore. È il caso di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nella considerazione degli utenti, che danno molte volte per scontato tale aspetto. Qui rientrano la cortesia e le informazioni fornite dal personale medico e infermieristico e le informazioni date al momento della prenotazione.
3. **quadrante in basso a sinistra:** è l'area degli aspetti che potrebbero essere soggetti a miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è più ridotto della media; non si tratta però di priorità, in quanto a questi parametri non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. Qui rientra la segnaletica per l'ambulatorio
4. **quadrante in alto a sinistra:** è l'area delle cosiddette azioni prioritarie caratterizzate da aspetti che presentano una soddisfazione più bassa della media e sui quali si dovrebbe intervenire in modo prioritario, in quanto ritenuti molto importanti dagli utenti. Infatti una soddisfazione inferiore alla media è in grado di condizionare negativamente il giudizio complessivo. Qui rientrano i tempi d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento e il giorno stesso della visita, la procedura di pagamento del ticket

Var		import	soddisf	scarti import
1.1	valutazione tempo attesa da giorno prenotazione a giorno appuntamento	.331	3.30	-0.019
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.351	3.32	0.001
1.3	valutazione cortesia personale medico	.442	3.64	0.092
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.382	3.72	0.032
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.443	3.30	0.093
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.323	3.51	-0.027

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.429	3.28	0.079
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.239	3.66	-0.111
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.307	3.03	-0.043
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.176	2.89	-0.174
2.5	comfort delle sala d'attesa	.362	2.93	0.012
2.6	comfort dell'ambulatorio	.414	3.07	0.064

medie **0.350** **3.304**

voto medio performance **83%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Avanti così	1
Brave e veloci, le ammiro	1
Complimenti!	1
Continuare così	2
Continuate a crescere, sempre in meglio!	1
Molto gentili	1
Nell'insieme va bene	1
Per quanto mi riguarda, lo standard di questo servizio è ottimo. Speriamo rimanga tale. Saluti e grazie a tutti voi	1
Tutto OK. Grazie	2
Tutto perfetto	1
Un grazie particolare al personale infermieristico e ai medici. Complimenti per l'organizzazione!	1
Un grazie per l'accoglienza e la gentilezza del personale	1
Un plauso va agli infermieri, sia all'accettazione sia al prelievo. Personalmente andando in Sardegna da maggio ai primi di agosto e ad asiago fino a settembre, giudico la vostra efficienza eccezionale. Bravi	1
Vi darei a tutti 110 e anche la lode	1
TOTALE	16

SALA D'ATTESA	Frequenze
Il corridoio di attesa è molto stretto, rispetto al numero di persone presenti, ma questo avviene di rado.	1
Spesso, a certe ore, c'è un affollamento in sala d'attesa che crea non poco disagio.	1
Sala attesa più ampia	1
TOTALE	3

PARCHEGGI	Frequenze
Difficoltà di parcheggio	1
La segnaletica per l'ambulatorio va bene, il problema sono i parcheggi.	1
Migliorare l'accesso al parcheggio che attualmente è un po' "selvaggio"	1
Parcheggio disordinato	1
TOTALE	4

PERSONALE MEDICO	Frequenze
Medici mediocri	1
TOTALE	1

PERSONALE INFERMIERISTICO	Frequenze
Dalle 9 alle ore 11, mettere un'altra infermiera	1
Importante capire l'impegno degli infermieri.	1
TOTALE	2

SALA PRELIEVI	Frequenze
Fare la porta automatica (molla troppo rigida, sarebbe più comoda da aprire)	2
TOTALE	2

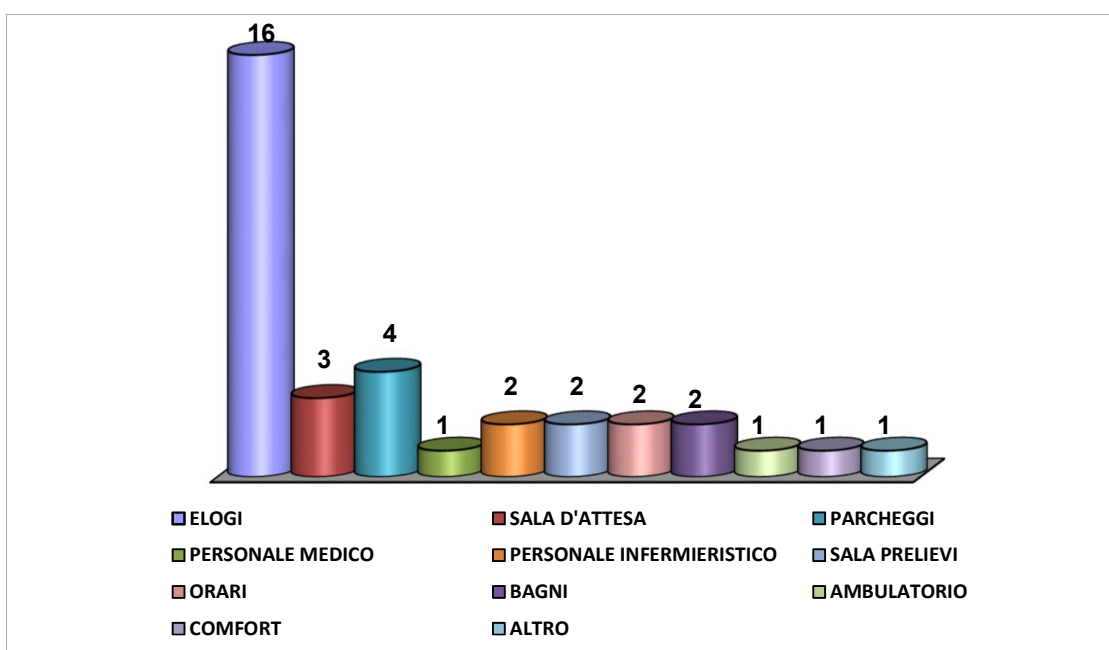
ORARI	Frequenze
Essendo un lavoratore dipendente chiedo la possibilità di fare il prelievo prima dei pensionati, in quanto il datore di lavoro si lamenta sempre per le ore di assenza e le scale tutte. Mi ritrovo sempre senza permessi.	1
Si può migliorare ed evitare i picchi di presenza	1
TOTALE	2

BAGNI	Frequenze
Mancanza bagni handicap	1
TOTALE	1

AMBULATORIO	Frequenze
Entrata all'ambulatorio da migliorare	1
TOTALE	1

COMFORT	Frequenze
Sedie più confortevoli per le persone anziane	1
TOTALE	1

ALTRO	Frequenze
Sarebbe un grave errore se questo servizio venisse soppresso	1
TOTALE	1



ELOGI	16
SALA D'ATTESA	3
PARCHEGGI	4
PERSONALE MEDICO	1
PERSONALE INFERMIERISTICO	2
SALA PRELIEVI	2
ORARI	2
BAGNI	2
AMBULATORIO	1
COMFORT	1
ALTRO	1