



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

**U.O.C. CHIRURGIA MAXILLO-
FACCIALE**
Ambulatorio

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	82
	82%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio di Chirurgia Maxillofacciale** 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 100 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 82 (**82%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **78/100**.

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:
 - 100% per la cortesia da parte del personale medico
 - 96% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 99% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 96% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 96% per la chiarezza informazioni ricevute al momento della prenotazione

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 24% pessima-mediecre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 40% pessima-mediecre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 24% pessimo-mediecre

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 16% pessima-mediecre
 - la procedura per la prenotazione, per il 12% pessima-mediecre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 17% pessima-mediecre
 - il comfort dell'ambulatorio, 12% pessimo-mediecre

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).

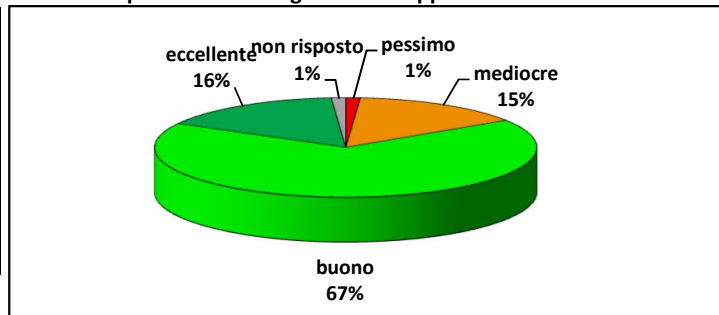
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

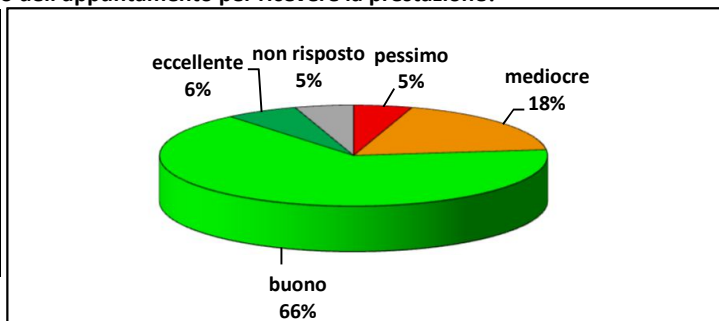
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	12	15%
buono	55	67%
eccellente	13	16%
non risposto	1	1%
Totale	82	100%



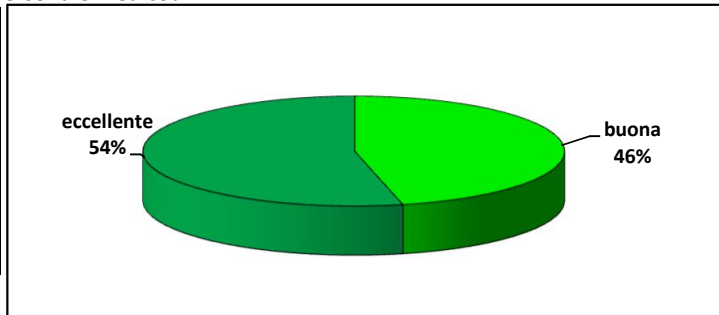
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	5%
mediocre	15	18%
buono	54	66%
eccellente	5	6%
non risposto	4	5%
Totale	82	100%



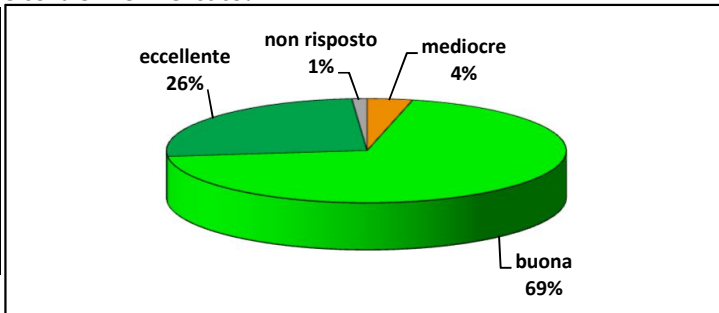
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	38	46%
eccellente	44	54%
non risposto	0	0%
Totale	82	100%



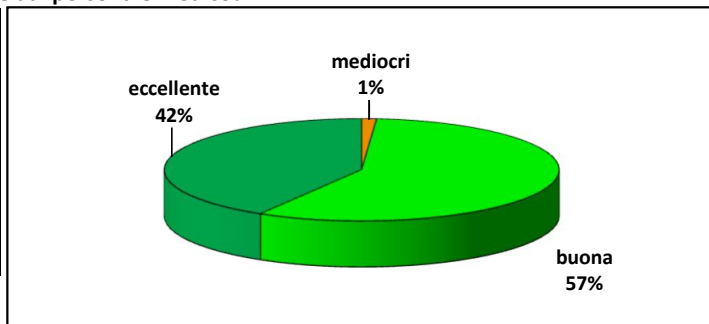
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	4%
buona	57	70%
eccellente	21	26%
non risposto	1	1%
Totale	82	100%



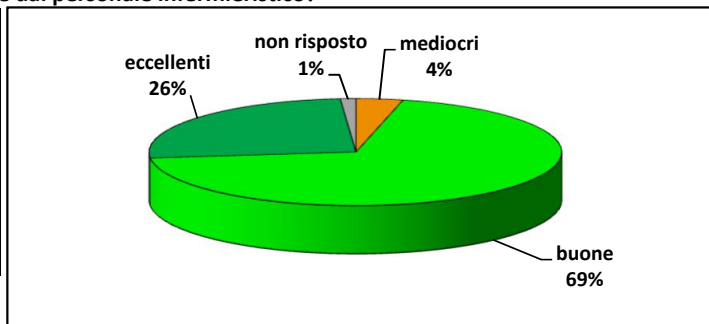
1.5 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buona	47	57%
eccellente	34	41%
non risposto	0	0%
Totale	82	100%



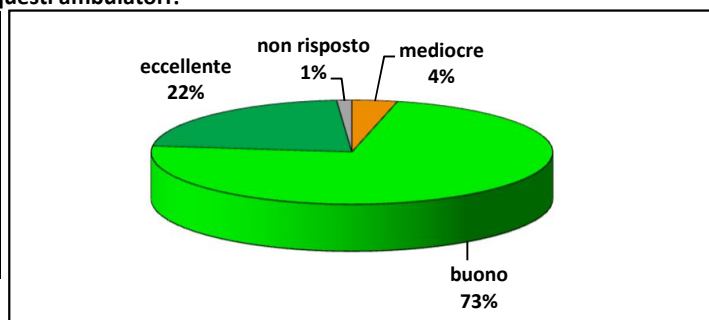
1.6 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	4%
buone	57	70%
eccellenti	21	26%
non risposto	1	1%
Totale	82	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

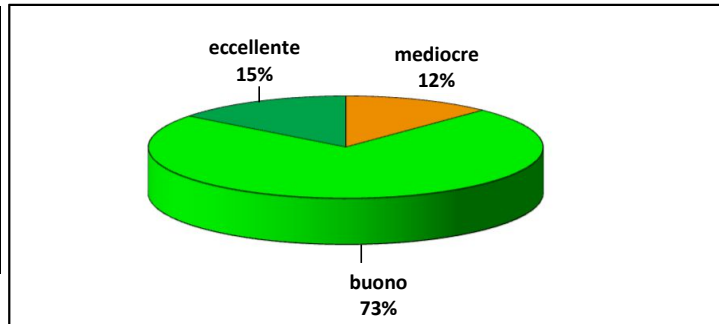
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	4%
buono	60	73%
eccellente	18	22%
non risposto	1	1%
Totale	82	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

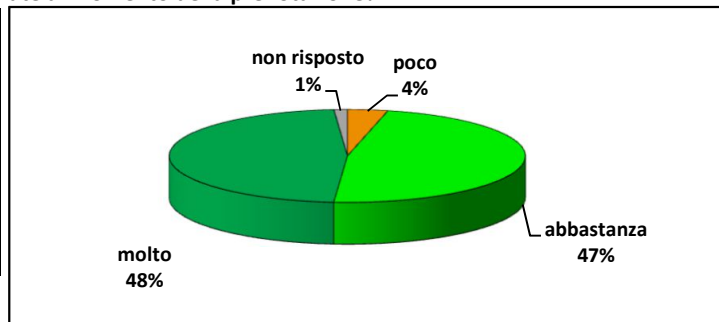
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	10	12%
buono	60	73%
eccellente	12	15%
non risposto	0	0%
Totale	82	100%



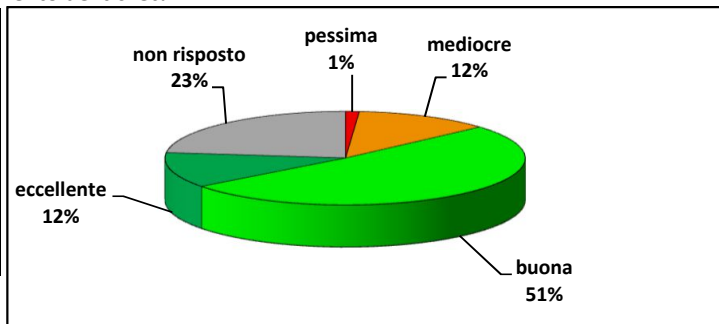
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	4%
abbastanza	39	48%
molto	39	48%
non risposto	1	1%
Totale	82	100%



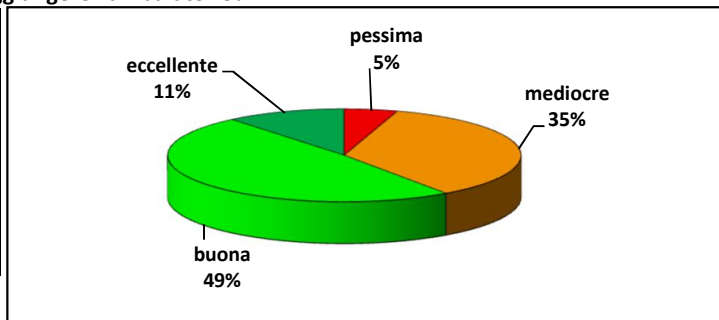
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	10	12%
buona	42	51%
eccellente	10	12%
non risposto	19	23%
Totale	82	100%



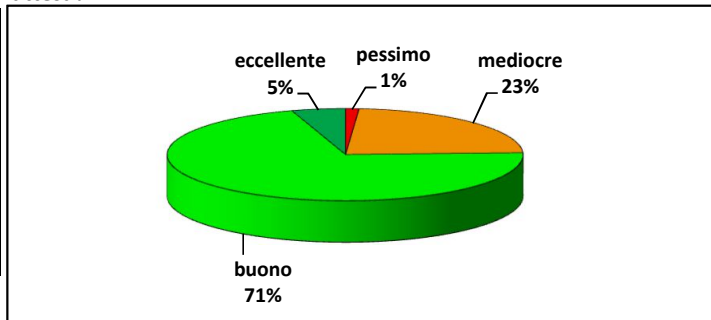
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	4	5%
mediocre	29	35%
buona	40	49%
eccellente	9	11%
non risposto	0	0%
Totale	82	100%



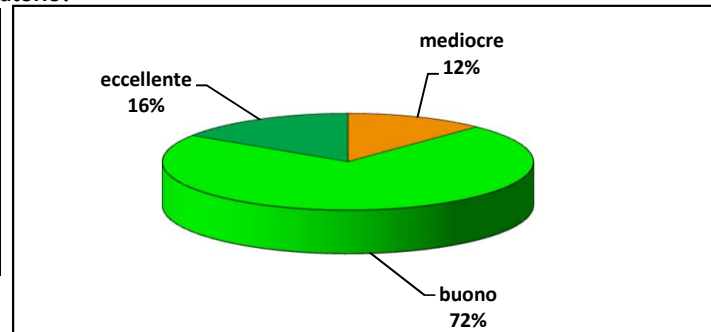
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	19	23%
buono	58	71%
eccellente	4	5%
non risposto	0	0%
Totale	82	100%



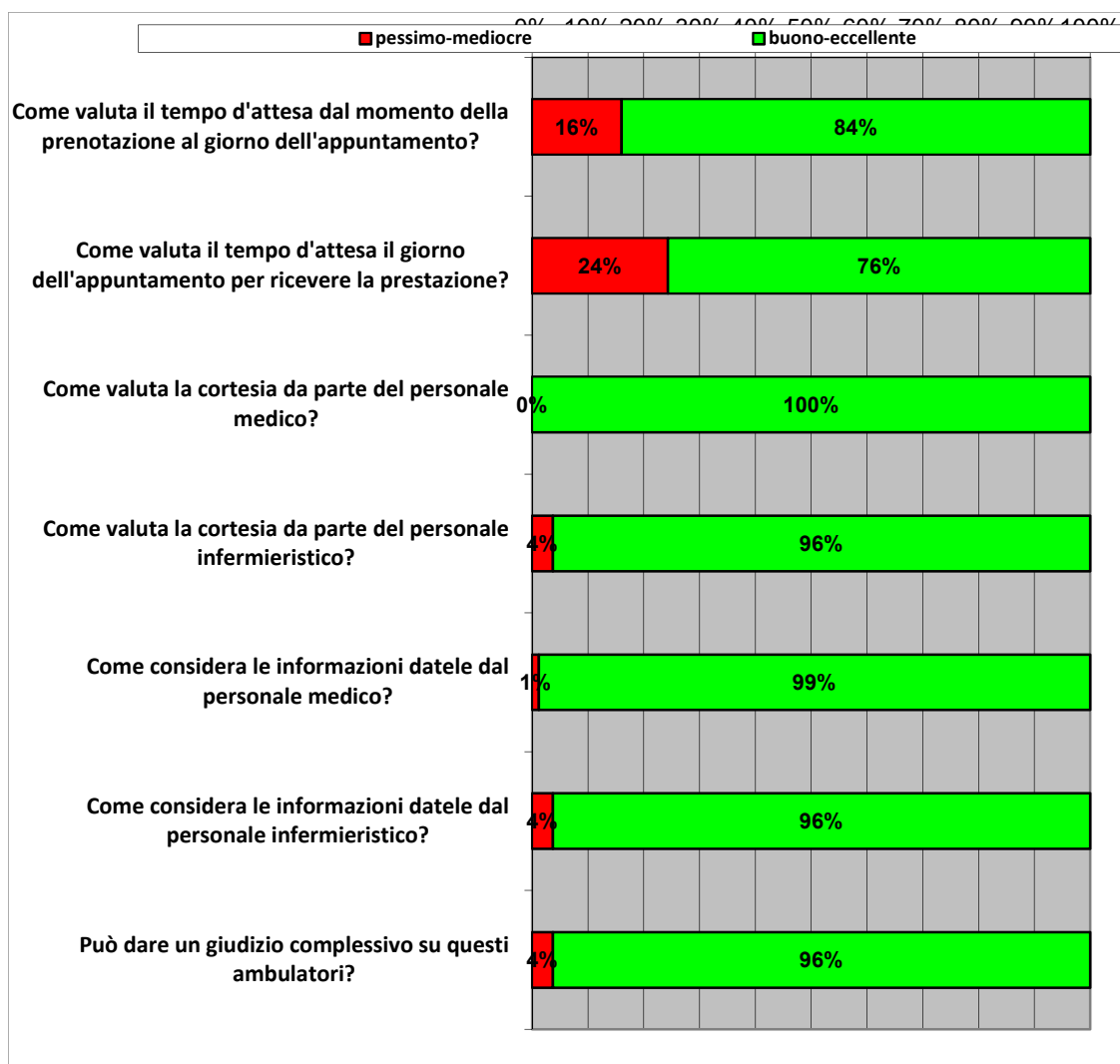
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	10	12%
buono	59	72%
eccellente	13	16%
non risposto	0	0%
Totale	82	100%



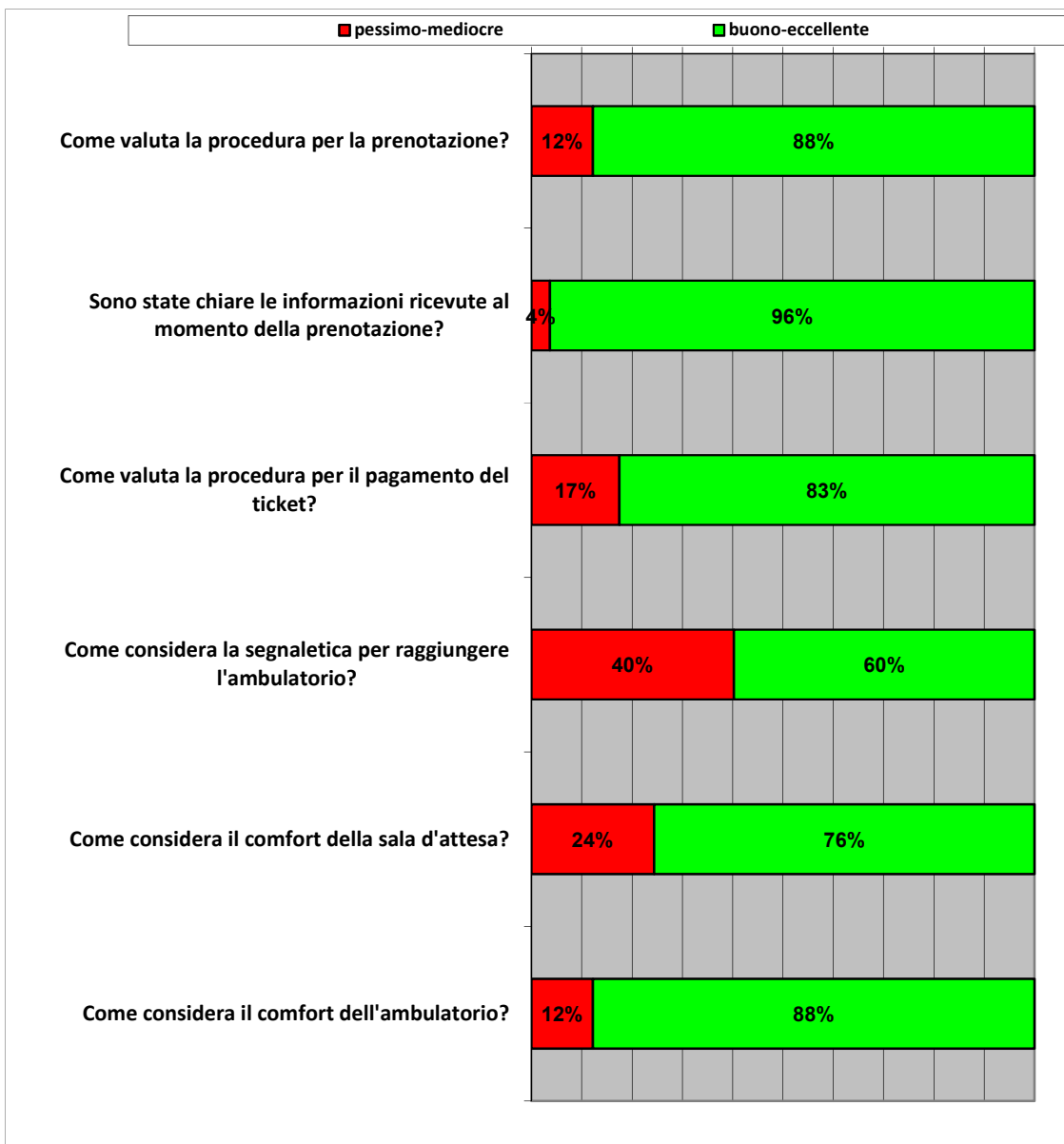
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



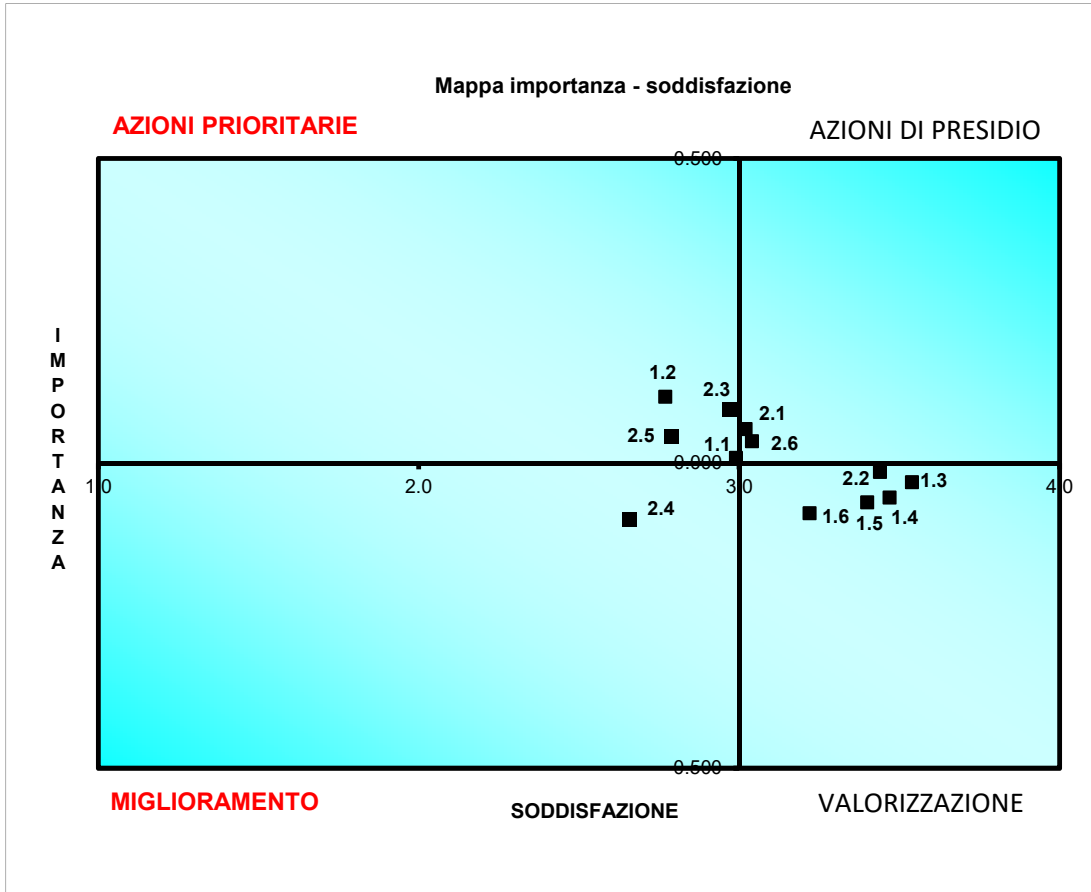
1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	16%	84%	81
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	24%	76%	78
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	0%	100%	82
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	4%	96%	81
Come considera le informazioni date dal personale medico?	1%	99%	82
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	4%	96%	81
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	4%	96%	81



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	12%	88%	82
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	4%	96%	81
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	17%	83%	63
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	40%	60%	82
Come considera il comfort della sala d'attesa?	24%	76%	82
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	12%	88%	82



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	.296	2.99	0.009
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.396	2.77	0.109
1.3	valutazione cortesia personale medico	.256	3.54	-0.031
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.231	3.47	-0.056
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.223	3.40	-0.064
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.205	3.22	-0.082

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.343	3.02	0.056
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.273	3.44	-0.014
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.374	2.97	0.087
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.194	2.66	-0.093
2.5	comfort delle sala d'attesa	.330	2.79	0.043
2.6	comfort dell'ambulatorio	.323	3.04	0.036

medie **0.287** **3.109**

voto medio performance **78%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Gli ambulatori sono ben organizzati (bisognerebbe che in tutti gli ambulatori della sanità funzionassero come avviene qui da voi). Grazie e bravi	1
Ottimo	3
Ringrazio il Prof. Fusetti per la sua chiarezza, l'empatia e l'affidabilità. Mi ha lasciato un'ottima impressione	1
Devo dire di essermi trovato molto bene in maxillo facciale, cominciando dai dottori e infermieri per la loro grande esperienza che hanno saputo trattare il mio problema dandomi sostegno ed empatia	1
TOTALE	6

AMBULATORI	Frequenze
Ambulatori più grandi con più privacy	1
TOTALE	1

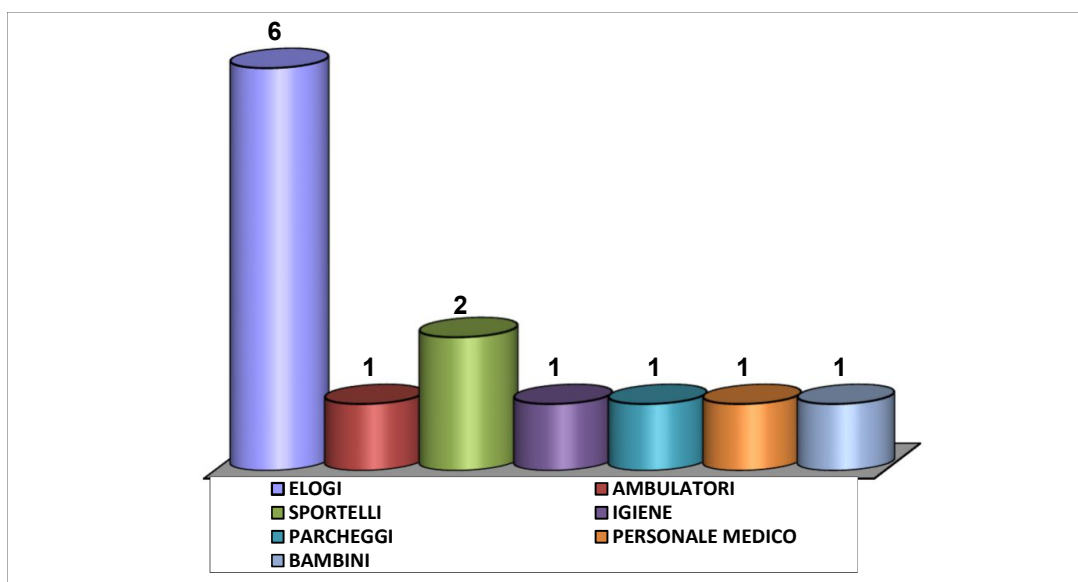
SPORTELLI	Frequenze
Inserirei qualche domanda riferita agli sportelli di accoglienza. Potrebbero emergere degli spunti di miglioramento	1
Troppo tempo da aspettare allo sportello 1	1
TOTALE	2

IGIENE	Frequenze
Controllare più spesso l'igiene del bagno	1
TOTALE	1

PARCHEGGI	Frequenze
Parcheggi per disabili poco efficienti e scomodi	1
TOTALE	1

PERSONALE MEDICO	Frequenze
Servono più informazioni scritte da parte dei medici (es. fotocopie con le istruzioni da seguire)	1
TOTALE	1

BAMBINI	Frequenze
Attivare una corsia preferenziale per i bambini	1
TOTALE	1



ELOGI	6
AMBULATORI	1
SPORTELLI	2
IGIENE	1
PARCHEGGI	1
PERSONALE MEDICO	1
BAMBINI	1