



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Clinica Oculistica
Ambulatorio

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	300
Numero questionari raccolti	165
	55%

RELAZIONE DI SINTESI

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio di Clinica Oculistica** 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 300 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 165 (**55%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **76/100**.

Il questionario è costituito da 14 domande: 10 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente), una a risposta chiusa, con il metodo di prenotazione utilizzato, due sulle difficoltà riscontrate al momento di prenotare e 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 riassuntivo):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
 - 98% per la chiarezza delle informazioni al momento della prenotazione
 - 99% per la cortesia del personale medico
 - 98% per la cortesia del personale infermieristico
 - 97% per le informazioni fornite dal personale medico

- gli **aspetti critici** sono:
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, 27% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, 25% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, 31% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento ticket, 25% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il comfort della sala d'attesa, 20% pessimo-mediocre

I grafici mettono in evidenza una difficoltà, da parte dell'utenza, nel prenotare attraverso gli operatori telefonici. In particolar modo risultano lunghe le attese prima di poter trovare una persona disponibile.

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.

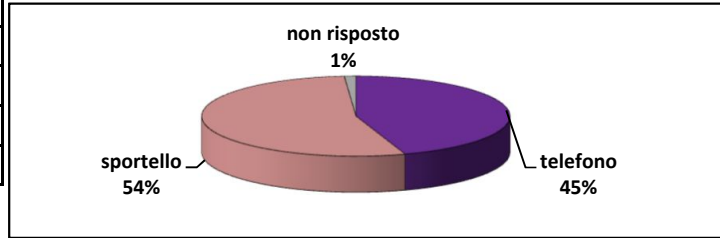
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

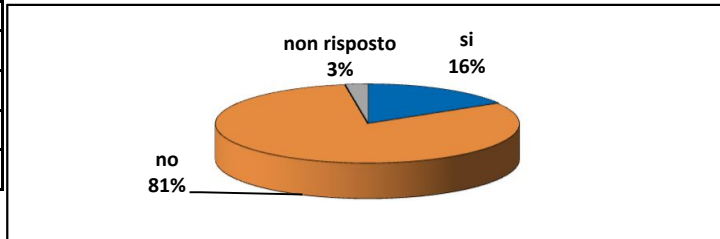
1 Come ha effettuato la prenotazione?

	frequenze	percentuali
telefono	74	45%
sportello	89	54%
non risposto	2	1%
Totale	165	100%



2 Ha avuto difficoltà per la prenotazione?

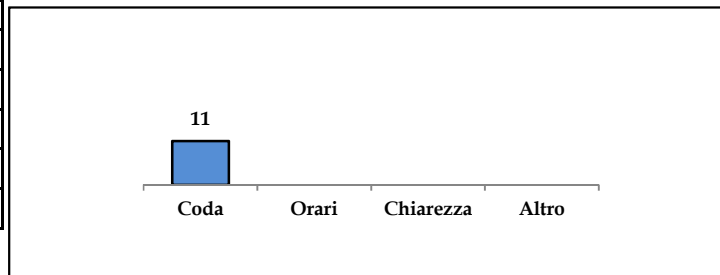
	frequenze	percentuali
si	27	16%
no	134	81%
non risposto	4	2%
Totale	165	100%



3 In caso di difficoltà, quali sono state?

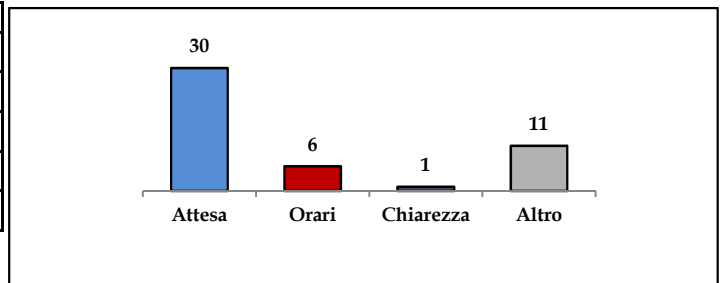
3.1.1 Difficoltà sportello

	frequenze	percentuali
Coda	11	100%
Orari	0	0%
Chiarezza	0	0%
Altro	0	0%
Totale	11	100%



3.1.2 Difficoltà telefono

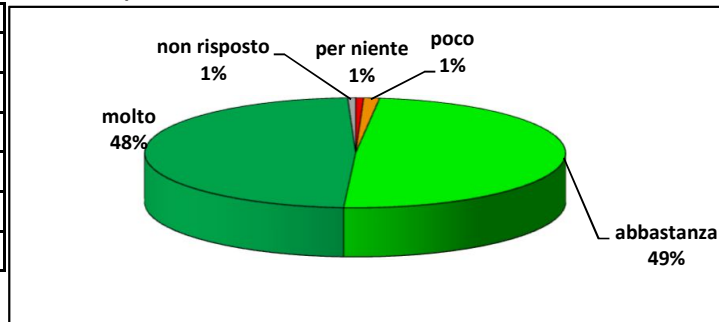
	frequenze	percentuali
Attesa	30	63%
Orari	6	13%
Chiarezza	1	2%
Altro	11	23%
Totale	48	100%



Bisogna intervenire sulle prenotazioni telefoniche, in quanto appare evidente una asimmetria di servizio tra le due modalità di prenotazione. La causa principale del malcontento è l'attesa al telefono per parlare con l'operatore

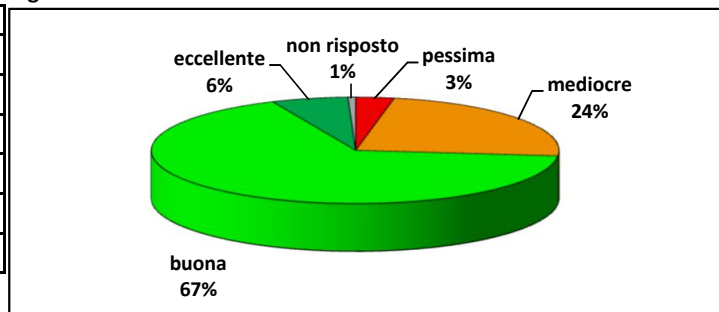
4 Sono state chiare le informazioni al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	2	1%
abbastanza	81	49%
molto	80	48%
non risposto	1	1%
Totale	165	100%



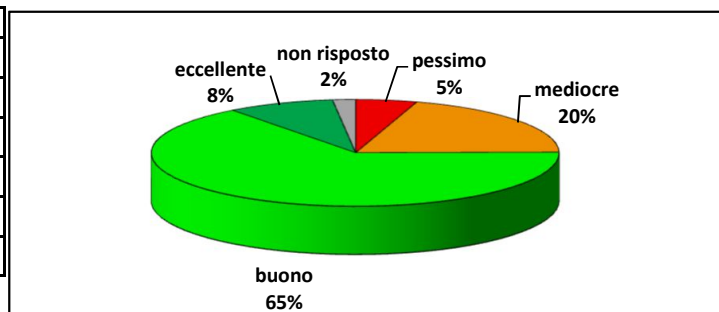
5 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	5	3%
mediocre	39	24%
buona	110	67%
eccellente	10	6%
non risposto	1	1%
Totale	165	100%



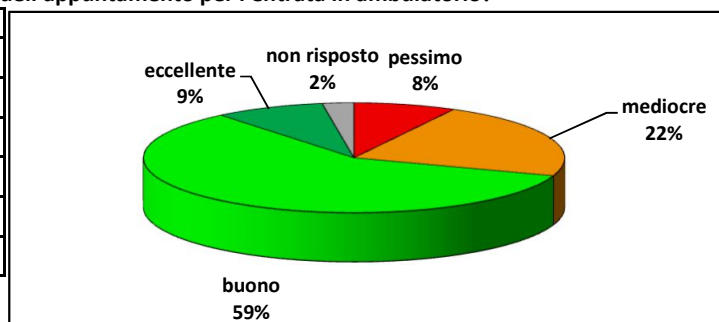
6 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento rispetto alla priorità della Sua impegnativa?

	frequenze	percentuali
pessimo	8	5%
mediocre	33	20%
buono	107	65%
eccellente	14	8%
non risposto	3	2%
Totale	165	100%



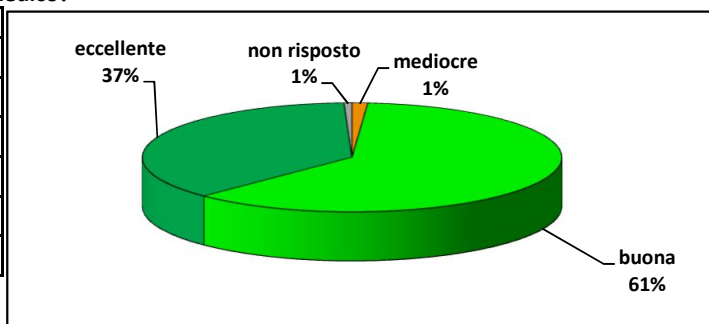
7 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	13	8%
mediocre	37	22%
buono	97	59%
eccellente	14	8%
non risposto	4	2%
Totale	165	100%



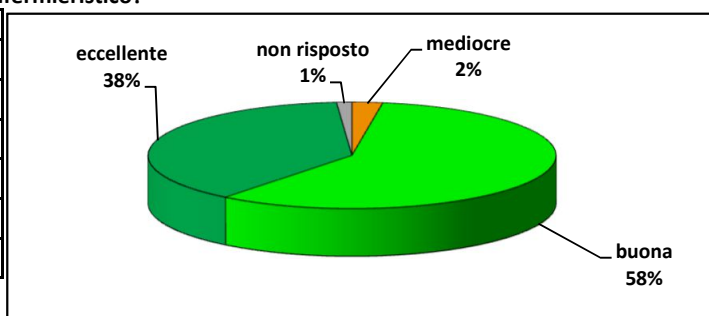
8 Come valuta la cortesia del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	1%
buona	101	61%
eccellente	61	37%
non risposto	1	1%
Totale	165	100%



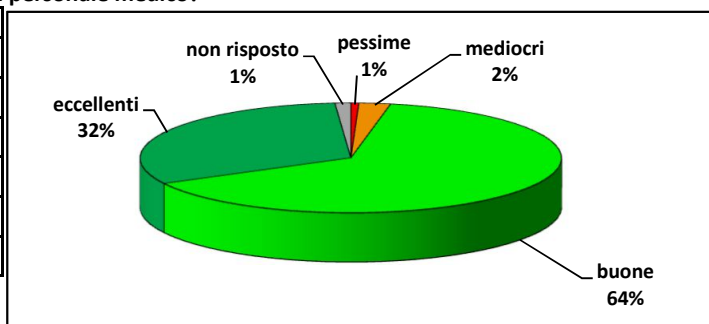
9 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	2%
buona	96	58%
eccellente	63	38%
non risposto	2	1%
Totale	165	100%



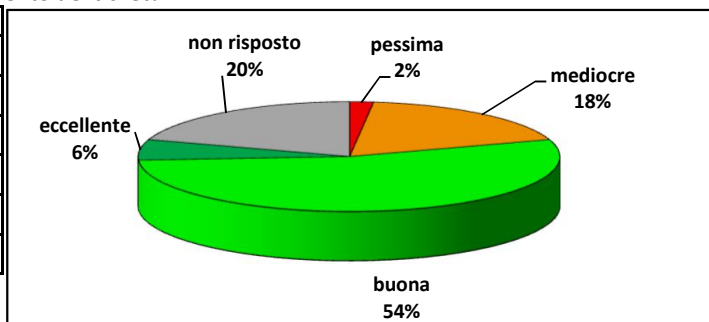
10 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	4	2%
buone	106	64%
eccellenti	52	32%
non risposto	2	1%
Totale	165	100%



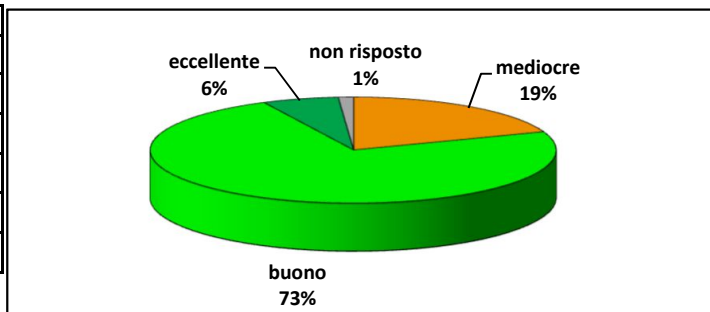
11 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	3	2%
mediocre	30	18%
buona	89	54%
eccellente	10	6%
non risposto	33	20%
Totale	165	100%



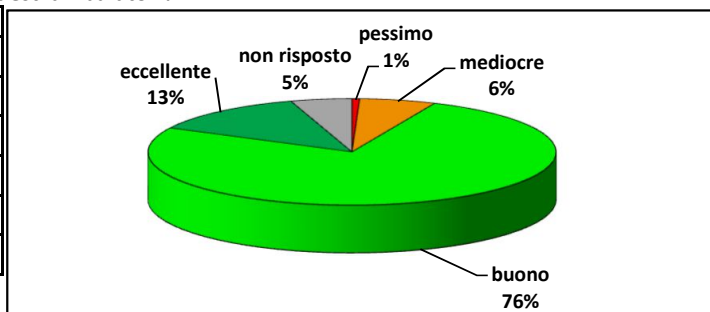
12 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	32	19%
buono	121	73%
eccellente	10	6%
non risposto	2	1%
Totale	165	100%



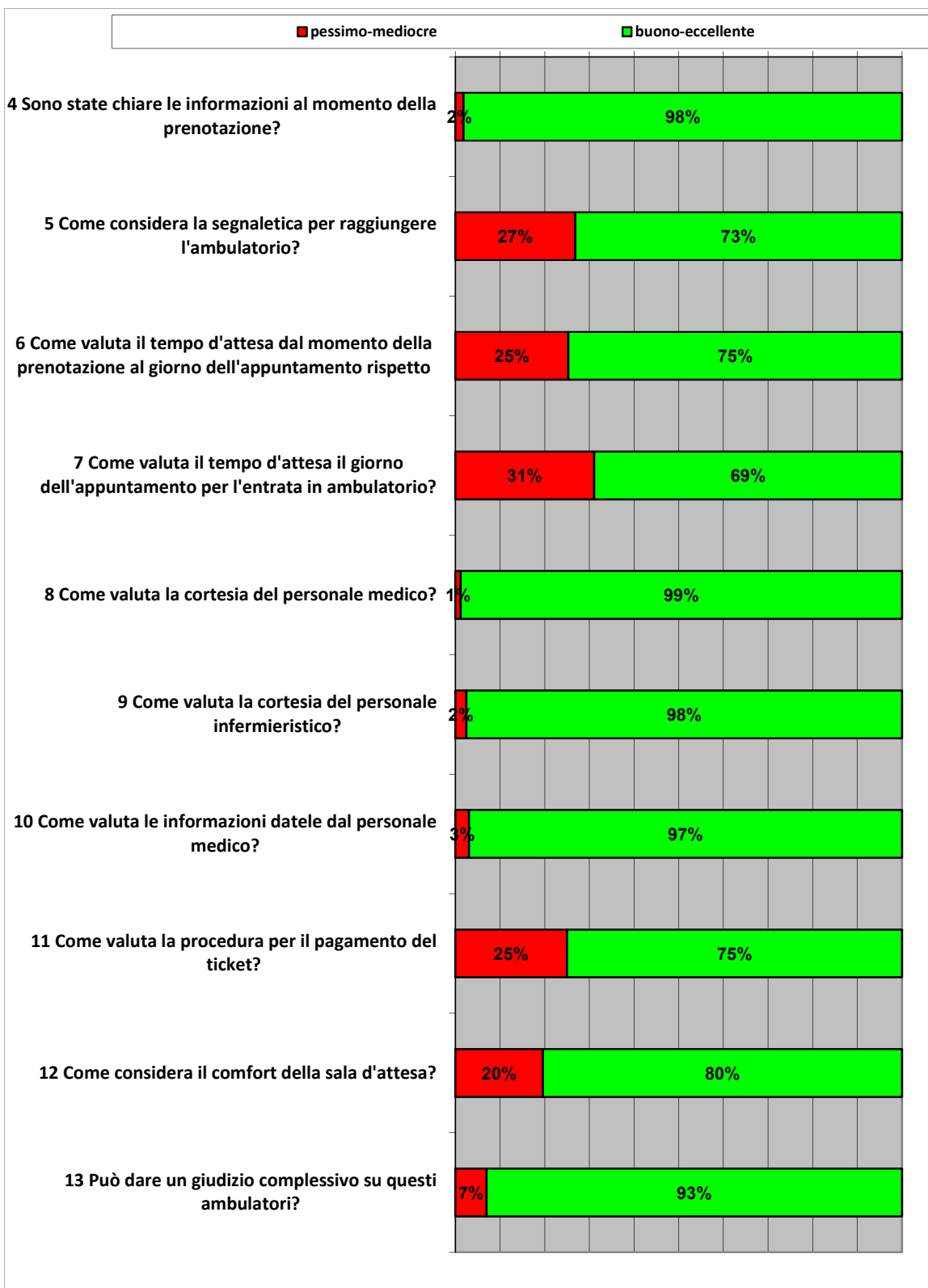
13 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	10	6%
buono	125	76%
eccellente	21	13%
non risposto	8	5%
Totale	165	100%

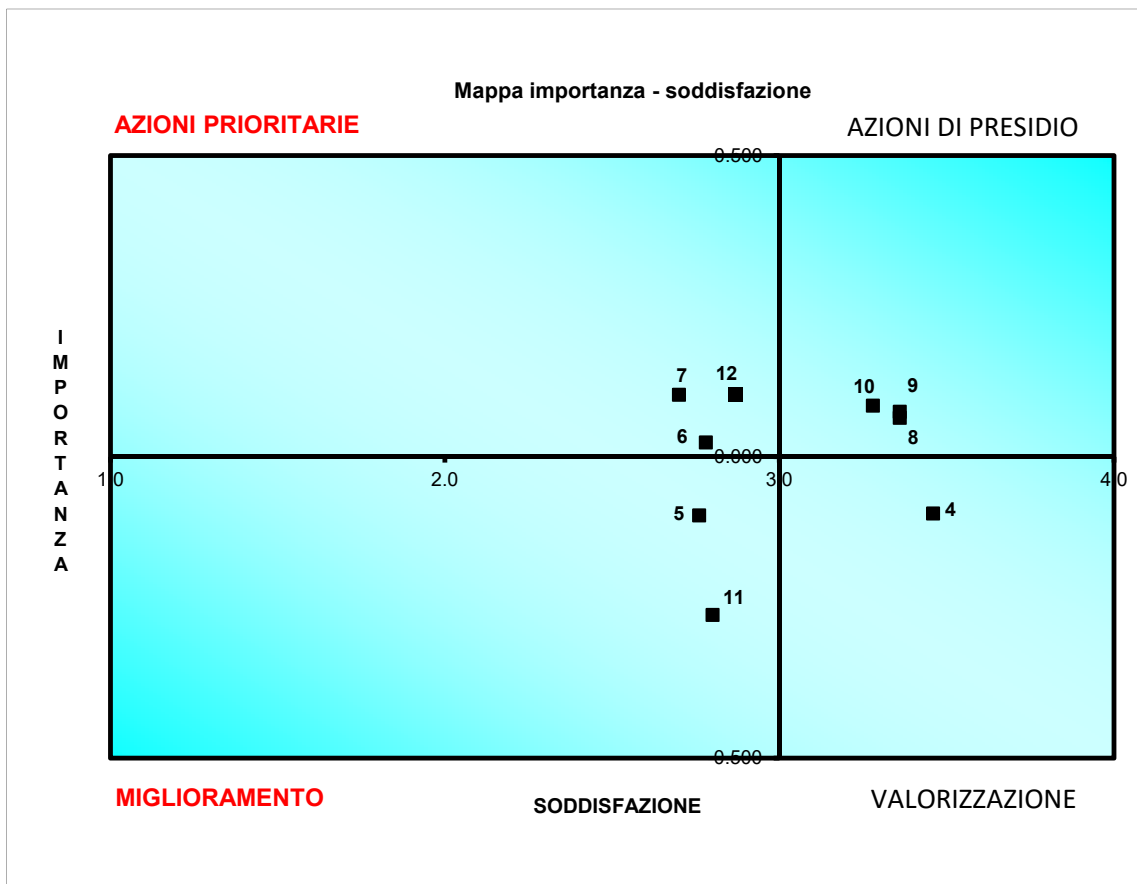


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo- mediocre	buono- eccellente	Risposte valide
4 Sono state chiare le informazioni al momento della prenotazione?	2%	98%	164
5 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	27%	73%	164
6 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento rispetto	25%	75%	162
7 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio?	31%	69%	161
8 Come valuta la cortesia del personale medico?	1%	99%	164
9 Come valuta la cortesia del personale infermieristico?	2%	98%	163
10 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?	3%	97%	163
11 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	25%	75%	132
12 Come considera il comfort della sala d'attesa?	20%	80%	163
13 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	7%	93%	157



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 cortesia del personale medico e infermieristico e le informazioni fornite dal personale medico.

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 le informazioni fornite 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 rientrano la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio e la procedura di pagamento ticket.

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 il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento e il giorno stesso, nonché il comfort della sala d'attesa.

Var		import	soddisf	scarti import
4	valutazione chiarezza informazioni alla prenotazione	.242	3.46	-0.094
5	valutazione segnaletica	.239	2.76	-0.097
6	valutazione tempo attesa da momento prenotazione ad appuntamento	.360	2.78	0.024
7	valutazione tempo attesa giorno appuntamento	.439	2.70	0.103
8	valutazione cortesia personale medico	.411	3.36	0.075
9	valutazione cortesia personale infermieristico	.401	3.36	0.065
10	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.421	3.28	0.085
11	valutazione procedura pagamento ticket	.074	2.80	-0.262
12	valutazione comfort sala d'attesa	.440	2.87	0.104

medie **0.336** **3.041**

voto medio performance **76%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Desidero segnalare la notevole professionalità e pazienza della Dott.sa Bini, difficilmente riscontrata in diversi anni di cura in questo reparto.	1
I pazienti sono seguiti con competenza e cortesia.	1
L'arrivo della Dott.ssa Bini è la miglior aggiunta a questo reparto. Sempre paziente, competente e disponibile. A un altro livello rispetto ai dottori provati in anni di assistenza	1
Mi sono trovata bene!	1
Ringrazio la Dott. Elisabetta Pilotto per la premura e la cortesia che ha espresso durante la mia maculopatia.	1
Va bene e vi ringrazio	1
Personale sempre molto cortese e competente.	1
TOTALE	7

TELEFONO	Frequenze
Almeno 12 tentativi di prenotazione telefonica nell'arco di 9 mesi.	1
L'unica difficoltà è prendere appuntamento telefonicamente perché non si sa quando è la disponibilità	1
Per telefono è impossibile avere l'appuntamento, l'attesa è troppo lunga.	1
Prenotazioni telefoniche chiuse per molto tempo. Macchina ticket rotta, si deve andare alla cassa centrale molto scomoda.	1
L'ambulatorio di oculistica è difficilmente contattabile per eventuali bisogni, prima e dopo l'intervento.	1
TOTALE	5

TEMPI ATTESA	Frequenze
Iniziano il lavoro con molta calma e i pazienti devono avere pazienza	1
L'attesa troppo lunga	1
L'orario	1
La lungaggine degli appuntamenti	1
Non si possono dare appuntamenti e avere 1-2 ore di attesa. Es appuntamento 9:30 entrata ambulatorio ore 11:30-12:00. Manca organizzazione nell'erogare gli stessi appuntamenti.	1
Non si può aspettare più di 1 ora con un bambino. Servono più giochi per i bambini. La fase di passaggio dei fogli, dall'accettazione agli ambulatori, dev'essere ottimizzata, altrimenti l'ambulatorio non sa quanti pazienti ha in carico.	1
Noto un po' di disorganizzazione e orario appuntamenti mai rispettato	1
Per chi ha problemi di allergia occhi. Troppo tempi lunghi di attesa per visite	1
Per la visita di controllo diabetici, buona la prima parte dei controlli strumentali; lunghissima (più di due ore) l'attesa della visita finale con il medico. Stare oltre 4-5 ore sono una cosa impossibile specialmente per persone anziane.	1
Per un paziente con problemi, i tempi sono troppo lunghi	1
Tempo eccessivo: avrei dovuto effettuare la visita a Maggio ma non è stato possibile avere l'appuntamento prima del 2 novembre.	1
Troppo lungo il tempo di attesa	1
Troppo tempo di attesa fuori dall'ambulatorio (specialmente per un bambino). E' il 3° anno che veniamo e, purtroppo, abbiamo sempre atteso quasi un'ora fuori.	1
Un po' più di puntualità	1
TOTALE	14

PARCHEGGIO	Frequenze
I posti per il parcheggio disabili sono chiaramente insufficienti! Per accompagnare in ospedale un disabile bisogna essere in 3!!	1
Problemi di parcheggio	2
TOTALE	3

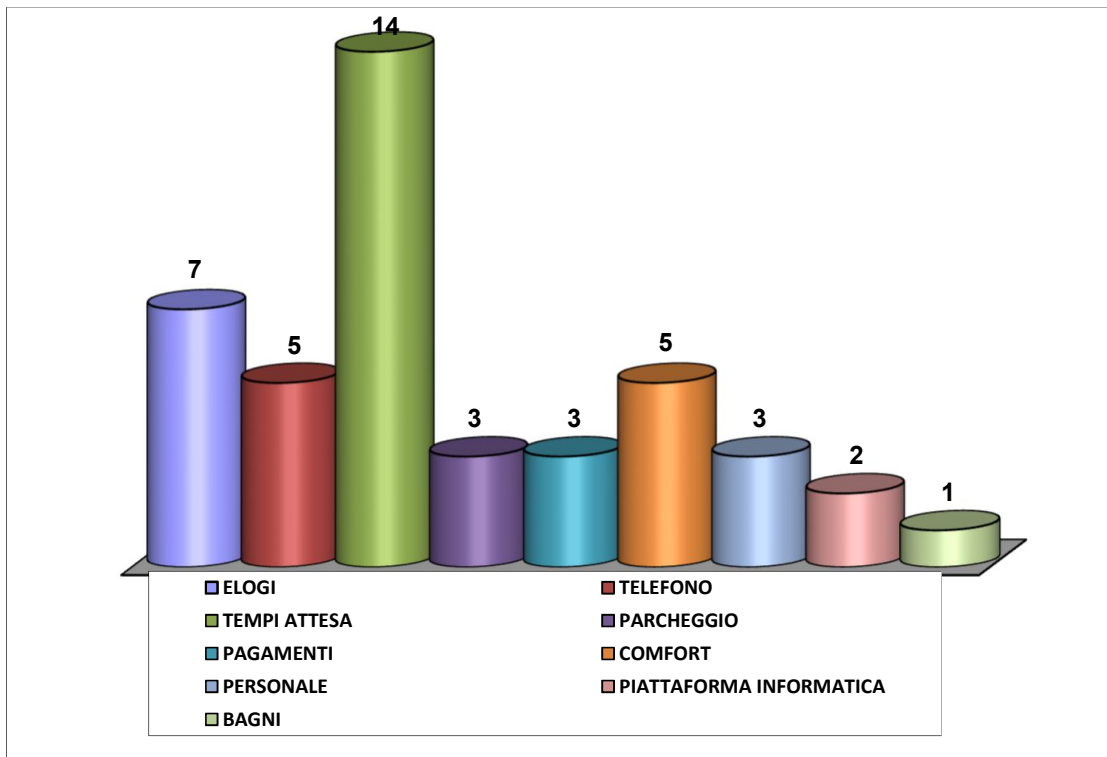
PAGAMENTI	Frequenze
Per il ticket le macchinette non sono funzionanti	2
Prevedere più punti per il pagamento del ticket e procedere a una più efficace manutenzione delle macchine per il pagamento, mal funzionanti.	1
TOTALE	3

COMFORT	Frequenze
Il personale medico ed infermieristico si scontra con la struttura e le apparecchiature, a mio avviso, obsolete.	1
Investire nella struttura	1
Personalmente suggerirei un angolo gioco per fare divertire i bambini affinché siano più pazienti, nell'attesa che vengano chiamati. Grazie	1
Sarebbe opportuna la possibilità di ritirare il biglietto per l'accettazione all'arrivo e non dover attendere l'attivazione del relativo pulsante (questo non consente il rispetto dell'ordine di arrivo)	1
Se gli sportelli e ambulatori fossero aperti anche al pomeriggio sarebbe ottimo. Grazie	1
TOTALE	5

PERSONALE	Frequenze
Investire nella formazione del personale	1
Che il personale dell'ambulatorio sia più accogliente con i pazienti; abbiano sempre il sorriso anche se sono di umore pessimo	1
Poca chiarezza sulla voce dell'impegnativa	1
TOTALE	3

PIATTAFORMA INFORMATICA	Frequenze
E' necessario adeguare i sistemi informatici per la certificazione di malattia all'INPS. La struttura che opera (laser ad eccimeri) deve comunicare all'INPS la richiesta di esonero da lavoro.	1
Migliorare, nel settore internet, la spiegazione di come arrivare ai vari ambulatori e ai vari reparti...	1
TOTALE	2

BAGNI	Frequenze
I bagni pessimi	1
TOTALE	1



ELOGI	7
TELEFONO	5
TEMPI ATTESA	14
PARCHEGGIO	3
PAGAMENTI	3
COMFORT	5
PERSONALE	3
PIATTAFORMA INFORMATICA	2
BAGNI	1