



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Clinica Odontoiatrica
Ambulatorio

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	58
	58%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio** della **Clinica Odontoiatrica** 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 58 (**58%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **74/100**.

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

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

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

- la valutazione "**buono-eccellente**" risulta essere del:
 - 93% per la cortesia da parte del personale medico
 - 95% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 93% per la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 48% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 42% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 27% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 28% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 38% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 43% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 23% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - le informazioni date dal personale medico, per il 11% pessimo-mediocre
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 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).

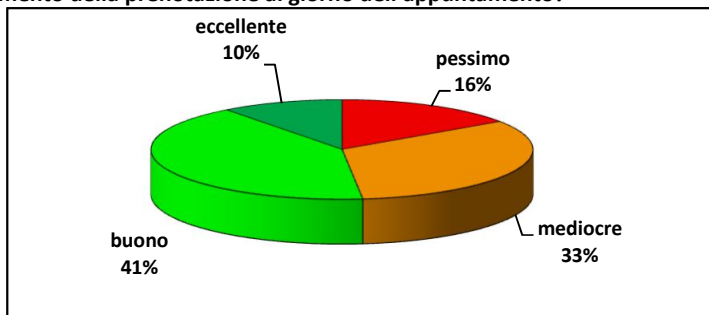
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

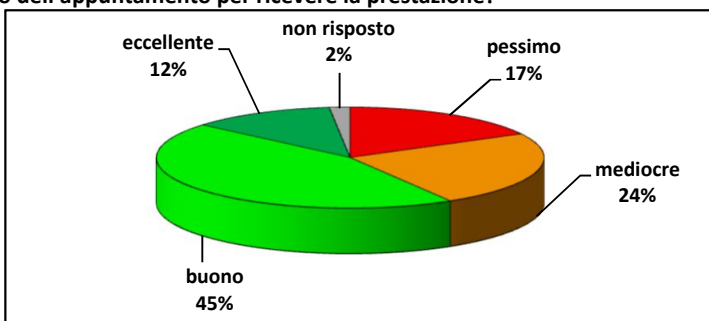
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	9	16%
mediocre	19	33%
buono	24	41%
eccellente	6	10%
non risposto	0	0%
Totale	58	100%



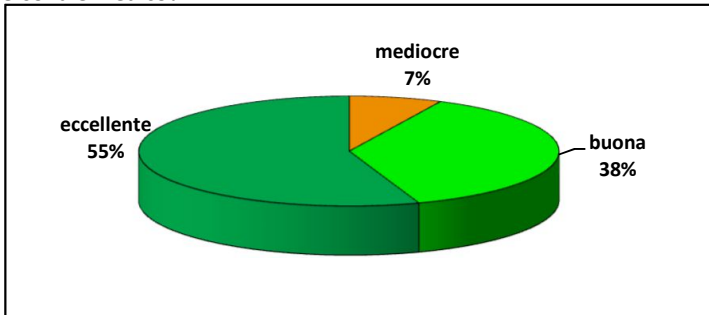
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	10	17%
mediocre	14	24%
buono	26	45%
eccellente	7	12%
non risposto	1	2%
Totale	58	100%



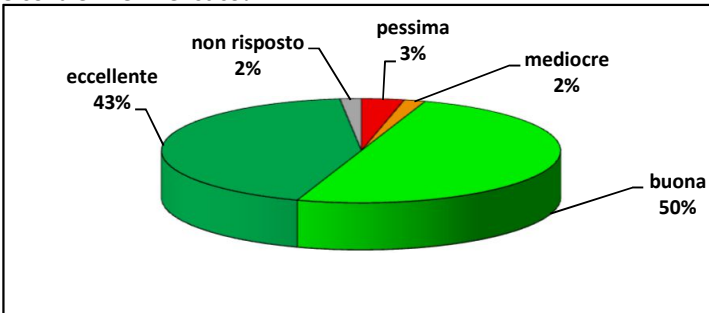
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	7%
buona	21	36%
eccellente	31	53%
non risposto	2	0%
Totale	58	97%



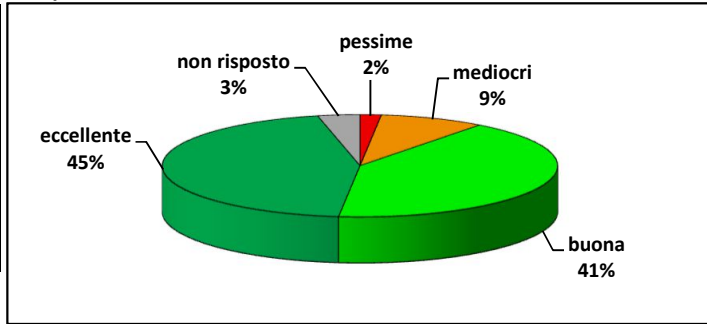
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	2	3%
mediocre	1	2%
buona	29	50%
eccellente	25	43%
non risposto	1	2%
Totale	58	100%



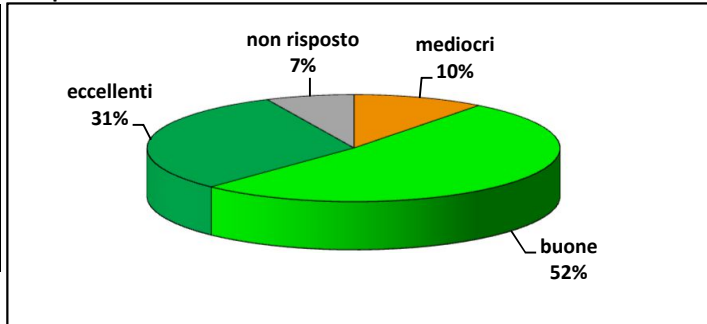
1.5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	5	9%
buona	24	41%
eccellente	26	45%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%



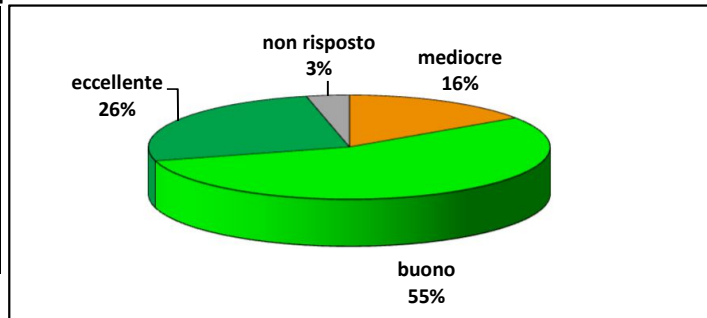
1.6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	6	10%
buone	30	52%
eccellenti	18	31%
non risposto	4	7%
Totale	58	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

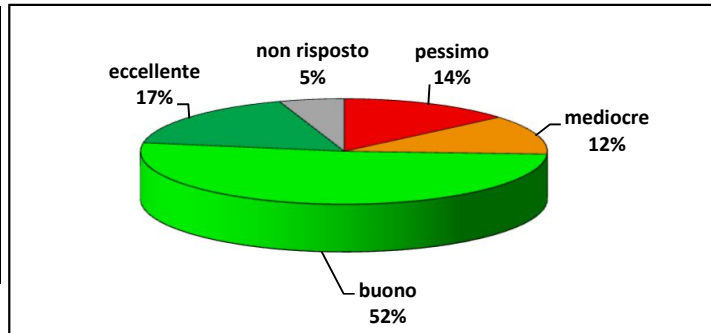
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	9	16%
buono	32	55%
eccellente	15	26%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

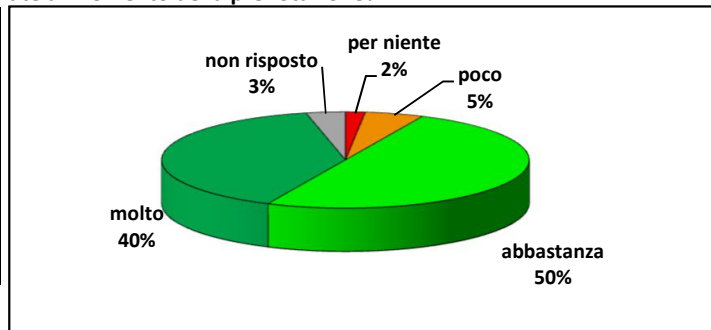
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	8	14%
mediocre	7	12%
buono	30	52%
eccellente	10	17%
non risposto	3	5%
Totale	58	100%



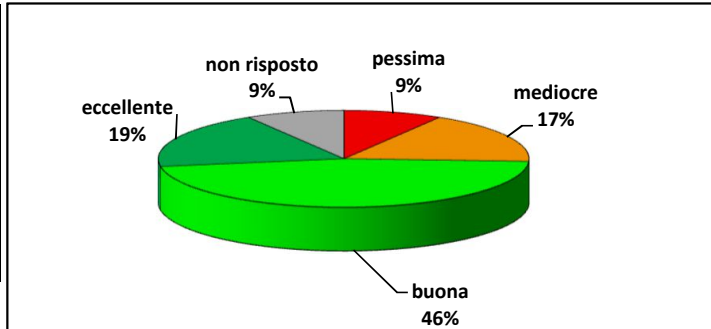
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	3	5%
abbastanza	29	50%
molto	23	40%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%



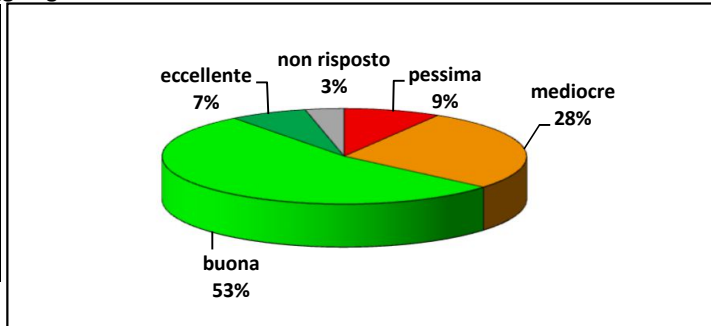
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	5	9%
mediocre	10	17%
buona	27	47%
eccellente	11	19%
non risposto	5	9%
Totale	58	100%



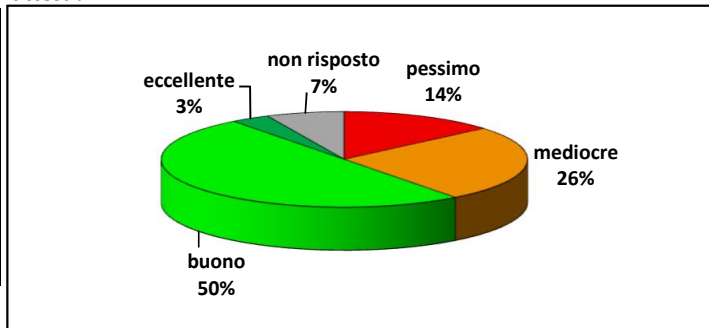
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	5	9%
mediocre	16	28%
buona	31	53%
eccellente	4	7%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%



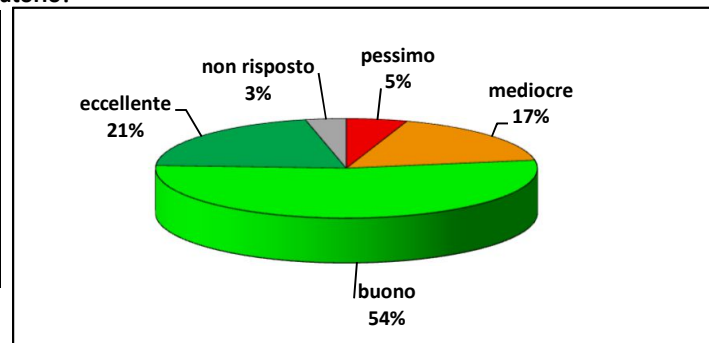
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	8	14%
mediocre	15	26%
buono	29	50%
eccellente	2	3%
non risposto	4	7%
Totale	58	100%



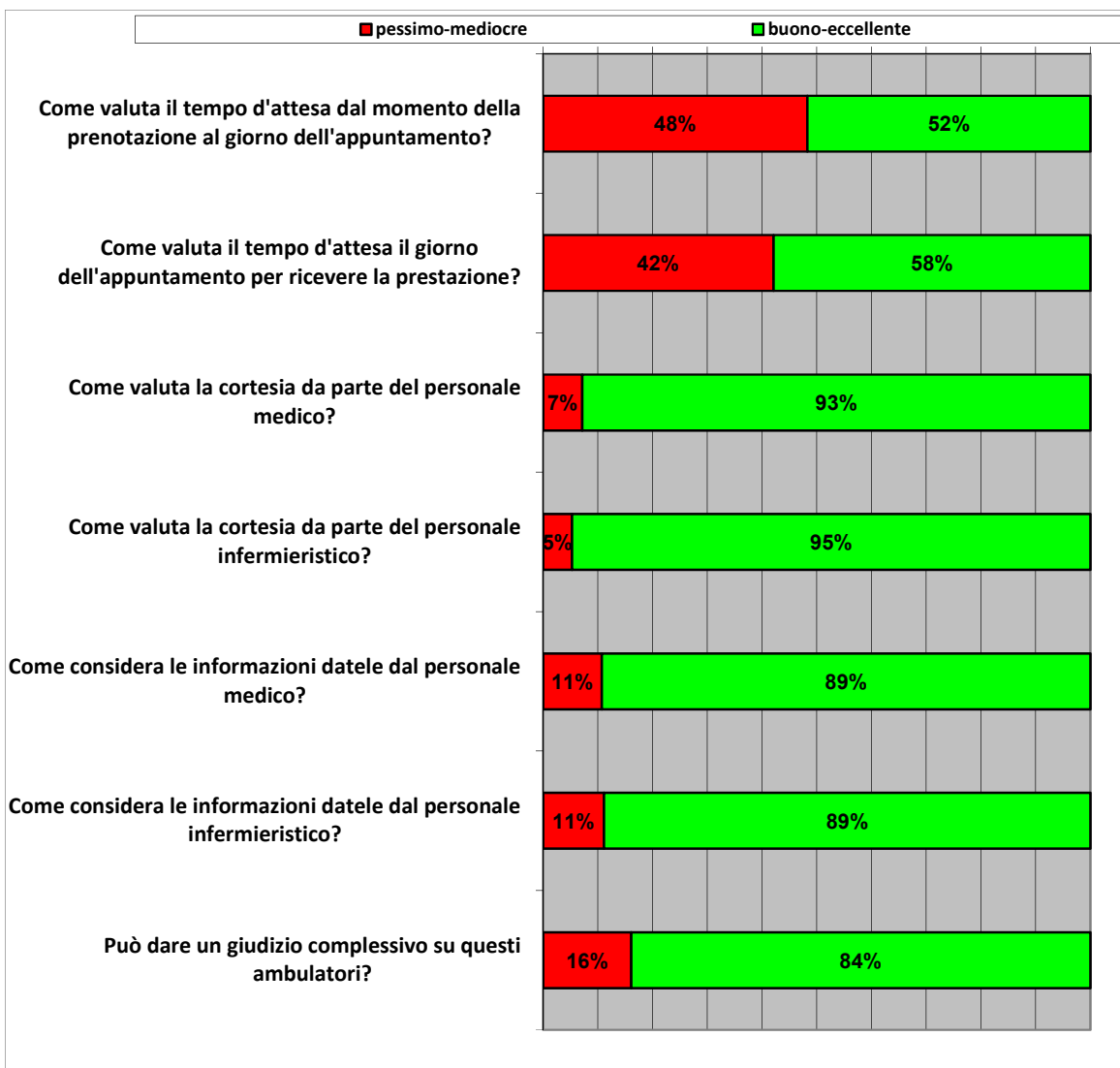
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	5%
mediocre	10	17%
buono	31	53%
eccellente	12	21%
non risposto	2	3%
Totale	58	100%



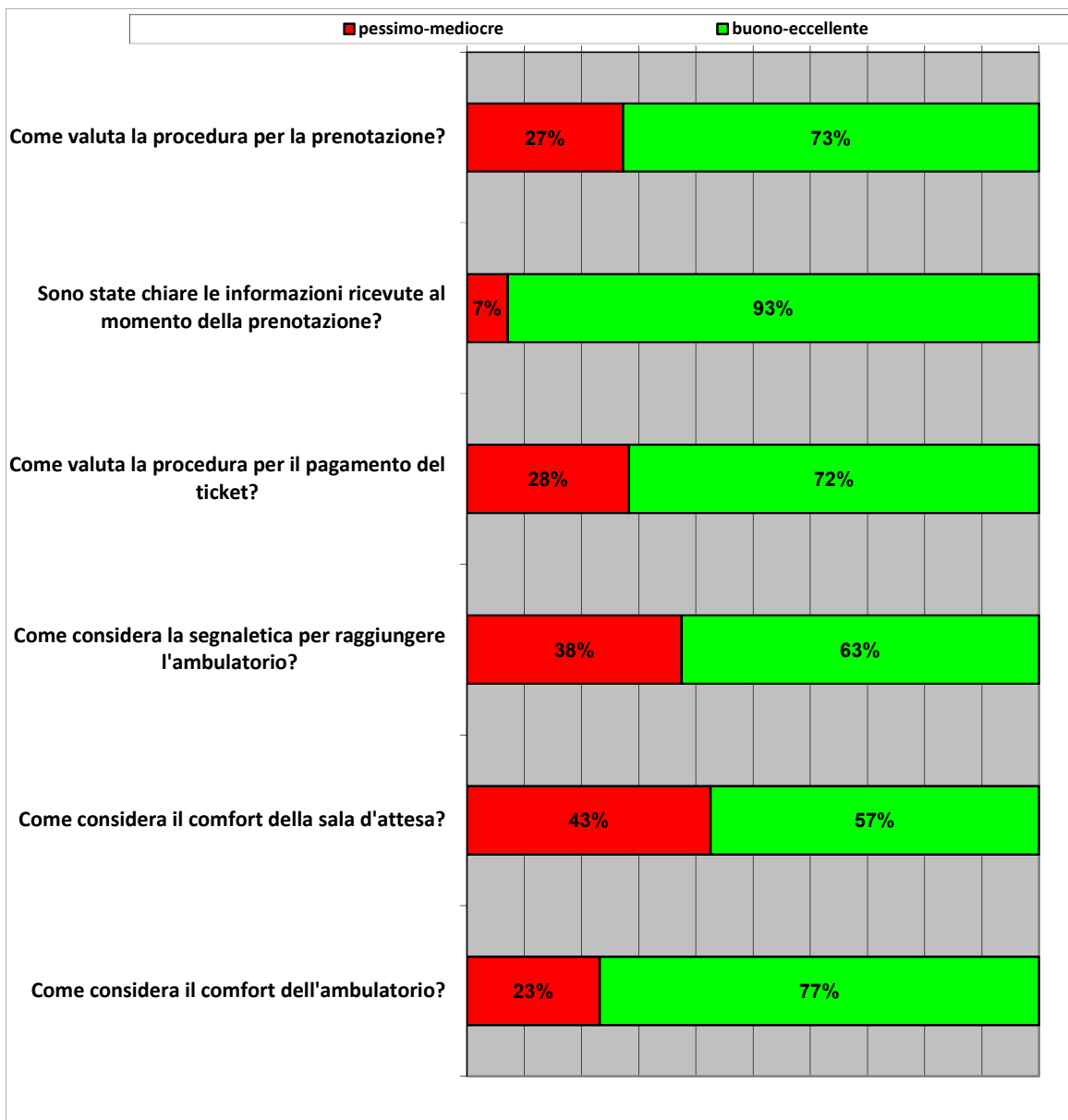
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



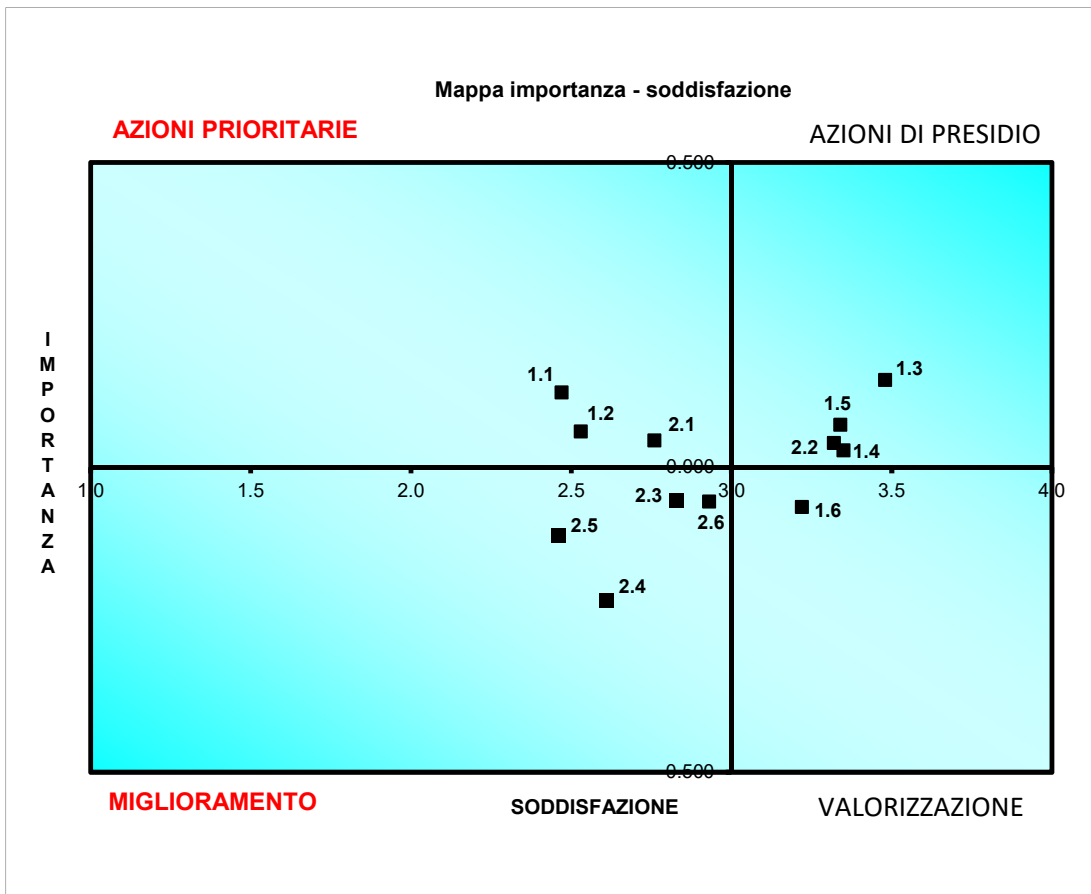
1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	48%	52%	58
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	42%	58%	57
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	7%	93%	56
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	5%	95%	57
Come considera le informazioni datele dal personale medico?	11%	89%	56
Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?	11%	89%	54
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	16%	84%	56



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	27%	73%	55
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	7%	93%	56
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	28%	72%	53
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	38%	63%	56
Come considera il comfort della sala d'attesa?	43%	57%	54
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	23%	77%	56



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	.590	2.47	0.123
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.526	2.53	0.059
1.3	valutazione cortesia personale medico	.610	3.48	0.143
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.495	3.35	0.028
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.537	3.34	0.070
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.402	3.22	-0.065

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.511	2.76	0.044
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.507	3.32	0.040
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.413	2.83	-0.054
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.248	2.61	-0.219
2.5	comfort delle sala d'attesa	.354	2.46	-0.113
2.6	comfort dell'ambulatorio	.411	2.93	-0.056

medie **0.467** **2.942**

voto medio performance **74%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Abbastanza discreto	1
Continuate così che va bene. Grazie di tutto.	1
Due anni che frequento i citati ambulatori, posso dire che a livello chirurgico, tanto di cappello	1
Ho trovato che in confronto agli ambulatori privati, qui in Azienda viene data molta importanza alla sterilità degli oggetti e degli ambienti.	1
Professionalità, cortesia, igiene eccellenti	1
I dottori sono i migliori. Saluti per Dr. Bacci e D.ssa Balian	1
Sono stata piacevolmente sorpresa dall'ottimo servizio. E' la prima volta che uso questa struttura che giudico Eccellente	1
TOTALE	7

TEMPI ATTESA	Frequenze
Dovrebbero essere più puntuali	1
Certo i tempi di attesa sono lunghi	1
Rispetto dei tempi. Magari sollecitando il Medico alla Puntualità. I pazienti che accedono al servizio comunque Prendono permessi al lavoro per accompagnare i figli e per Loro stessi. Rispetto anche per gli altri. Grazie	1
Si deve perdere troppo tempo per entrare. Questo fa Perdere tutta la giornata.	1
Tempi d'attesa troppo lunghi per visite e prenotazioni. Non chiarezza dove fare ablazioni	1
Troppa lunga l'attesa tra la fine della visita e il rilascio dell'appuntamento successivo in sala d'attesa	1
Attendere meno tempo per pagare dopo aver ricevuto La prestazione. A volte le cartelle cliniche arrivano in cassa Anche 1 ora dopo la prestazione	1
Meno tempo d'attesa per il pagamento ticket	1
Non prenotare diverse persone alla stessa ora facendole Poi accumulare in sala d'attesa	1
TOTALE	9

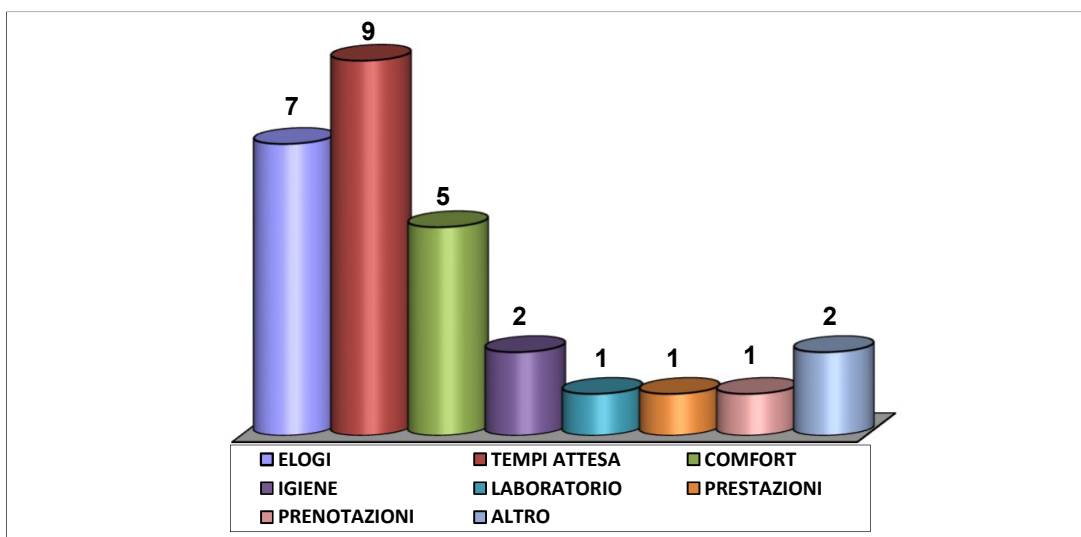
COMFORT	Frequenze
Gli ambienti di Via Venezia erano sicuramente più vivibili	1
Quantità di sedie negli ambulatori insufficiente per il lavoro Che devono svolgere i vari dottori e personale	2
Sala d'aspetto più confortevole. Ambulatori più spaziosi.	1
Si lavora in poco spazio	1
TOTALE	5

IGIENE	Frequenze
L'atteggiamento dei medici varia molto tra le diverse Specialità Sarebbe auspicabile che tutti usassero sempre guanti e Mascherina	1
Liste igiene	1
TOTALE	2

LABORATORIO	Frequenze
Due anni che frequento i citati ambulatori a livello protesico un vero disastro. Non per colpa del personale medico ma del laboratorio che commette continui errori creando disagi.	1
TOTALE	1

PRESTAZIONI	Frequenze
Le sedute di due ore sono molto lunghe per attendere strumenti o medici poco presenti per i controlli inoltre per interventi che richiedono più sedute o particolarmente delicati, andrebbero programmate in modo più adeguato le sedute, in modo da non rimanere mesi senza denti (creando anche spiacevole disagio oltre al dolore) e non "restaurarsi" con tempistiche bibliche. Troppa burocrazia	1
TOTALE	1

PRENOTAZIONI	Frequenze
In teoria gradirei che quando il medico ha finito la prestazione avesse la possibilità di dare l'eventuale appuntamento successivo subito tramite la segreteria	1
TOTALE	1
COMUNICAZIONE	
Ci vorrebbe maggior coordinamento tra medici e segreteria e miglior comunicazione la segreteria non può conoscere i tempi degli interventi	1
TOTALE	1
ALTRO	
Lo step tra "mediocre" e "buono" è troppo ampio	1
Meno medici e gente che gira. Meno uso del cellulare negli ambulatori	1
TOTALE	2



ELOGI	7
TEMPI ATTESA	9
COMFORT	5
IGIENE	2
LABORATORIO	1
PRESTAZIONI	1
PRENOTAZIONI	1
ALTRO	2