



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

**U.O.C. Medicina Preventiva e
Valutazione del Rischio - Laboratori
Esterni
Ambulatorio**

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	115
	58%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio di Medicina Preventiva e Valutazione del Rischio** 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. 115 (**58%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **77/100**.

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:
 - 91% per il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento
 - 99% per la cortesia da parte del personale medico
 - 97% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 96% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 96% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 91% per la procedura per la prenotazione
 - 90% per la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - la procedura per il pagamento del ticket, per l'25% pessima-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 41% pessima-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 49% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 23% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per l'14% pessima-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).

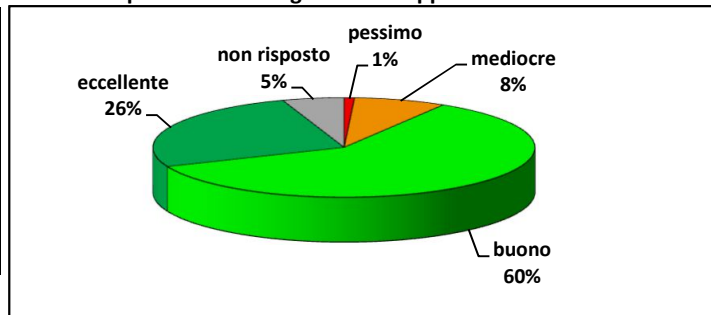
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

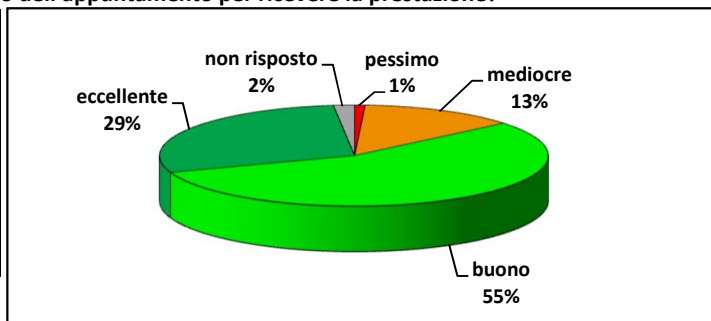
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	9	8%
buono	69	60%
eccellente	30	26%
non risposto	6	5%
Totale	115	100%



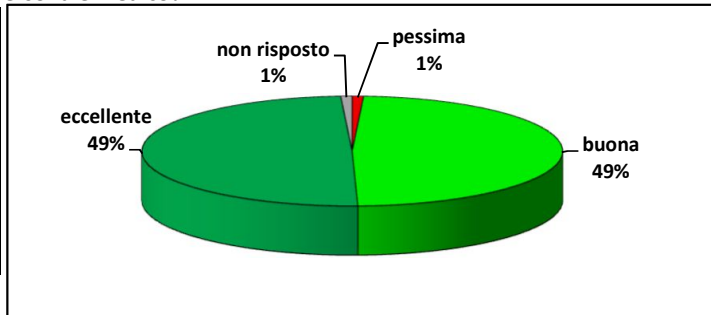
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	15	13%
buono	64	56%
eccellente	33	29%
non risposto	2	2%
Totale	115	100%



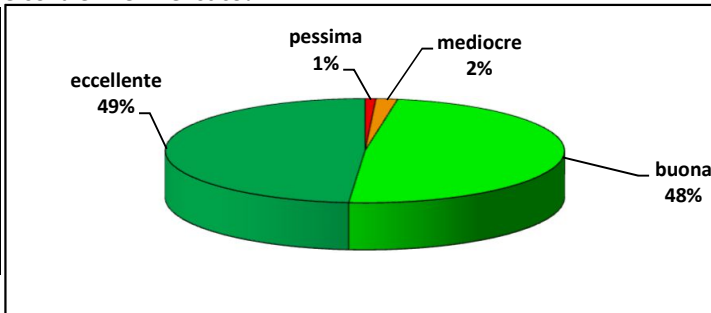
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	0	0%
buona	56	49%
eccellente	57	50%
non risposto	1	1%
Totale	115	100%



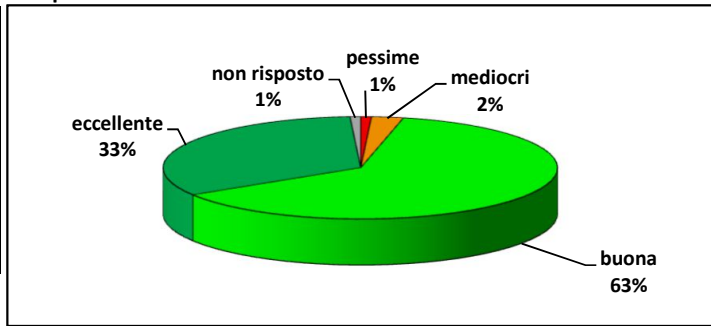
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	2	2%
buona	56	49%
eccellente	56	49%
non risposto	0	0%
Totale	115	100%



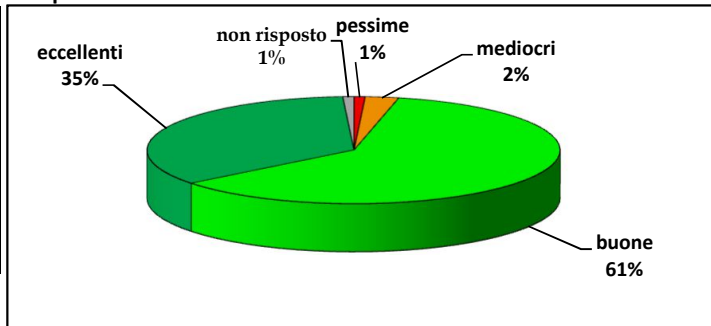
1.5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	3	3%
buona	72	63%
eccellente	38	33%
non risposto	1	1%
Totale	115	100%



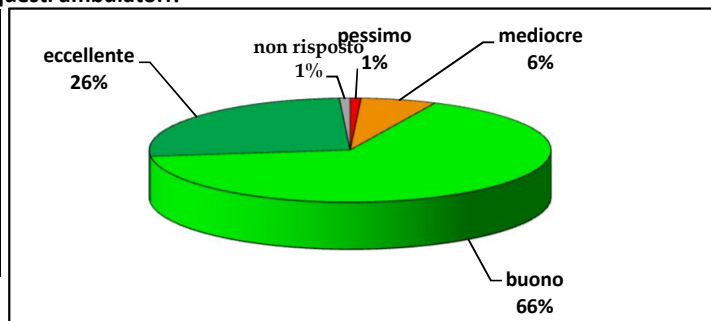
1.6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	3	3%
buone	70	61%
eccellenti	40	35%
non risposto	1	1%
Totale	115	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

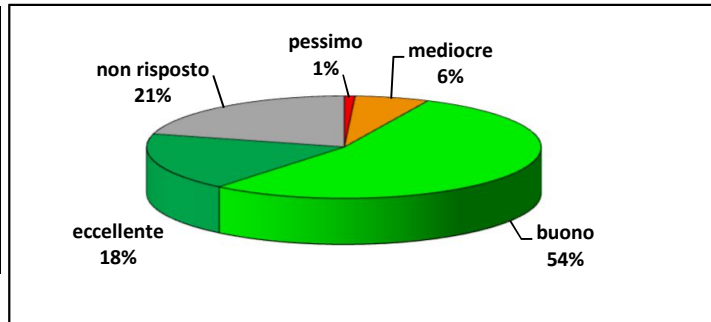
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	7	6%
buono	76	66%
eccellente	30	26%
non risposto	1	1%
Totale	115	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

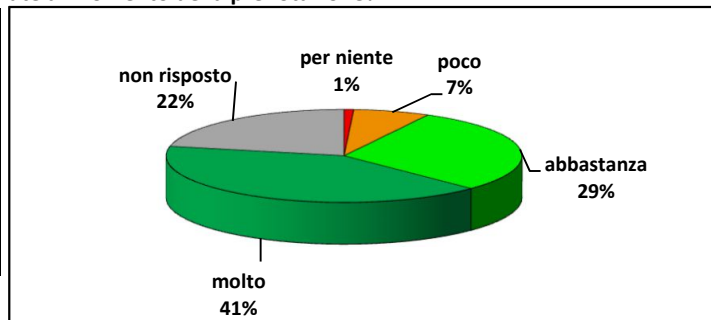
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	7	6%
buono	62	54%
eccellente	21	18%
non risposto	24	21%
Totale	115	100%



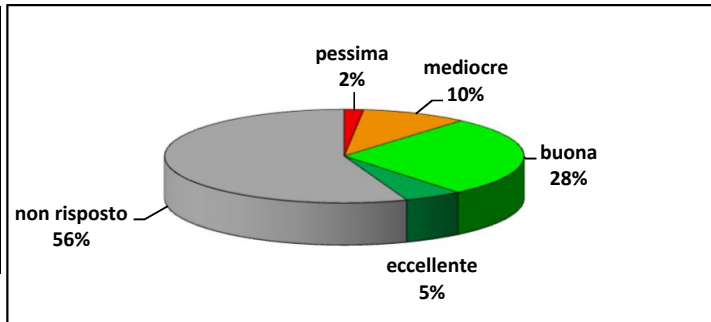
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	8	7%
abbastanza	34	30%
molto	47	41%
non risposto	25	22%
Totale	115	100%



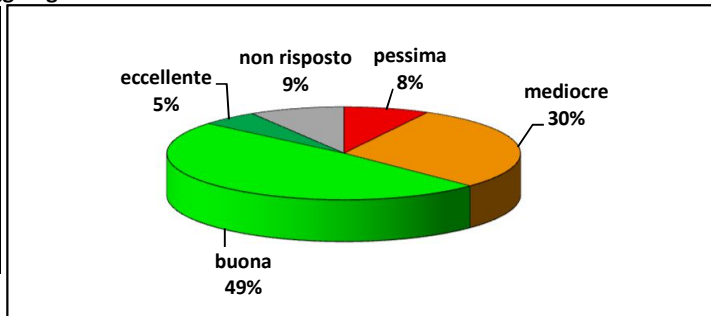
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	2	2%
mediocre	11	10%
buona	32	28%
eccellente	6	5%
non risposto	64	56%
Totale	115	100%



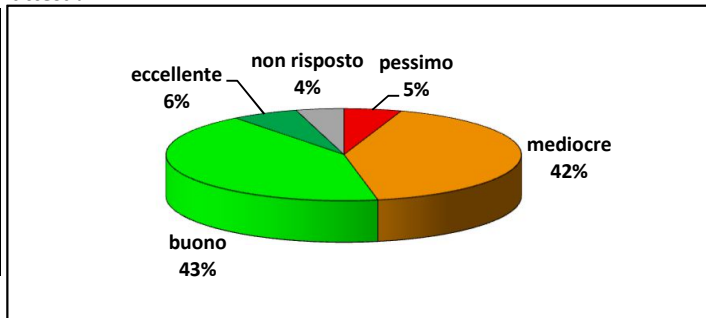
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	9	8%
mediocre	34	30%
buona	56	49%
eccellente	6	5%
non risposto	10	9%
Totale	115	100%



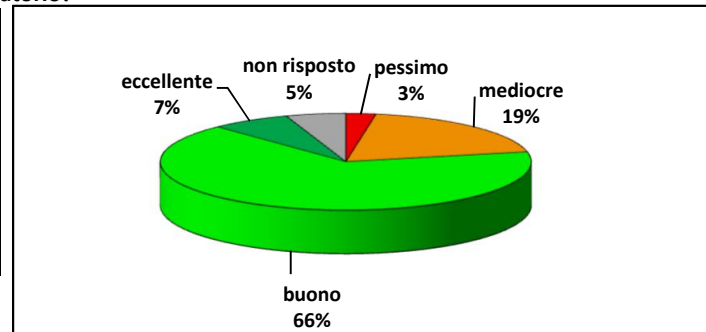
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	6	5%
mediocre	48	42%
buono	49	43%
eccellente	7	6%
non risposto	5	4%
Totale	115	100%



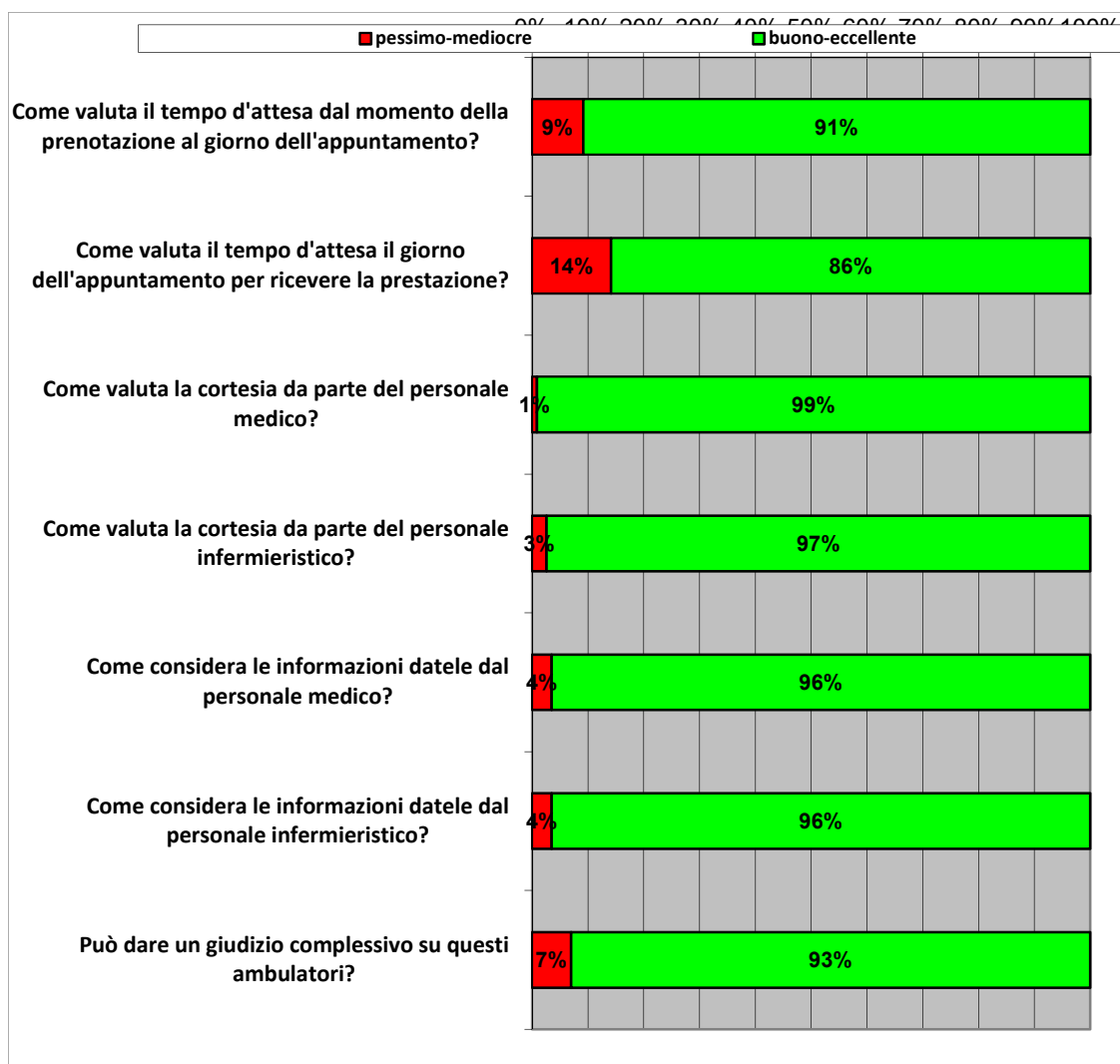
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	3%
mediocre	22	19%
buono	76	66%
eccellente	8	7%
non risposto	6	5%
Totale	115	100%



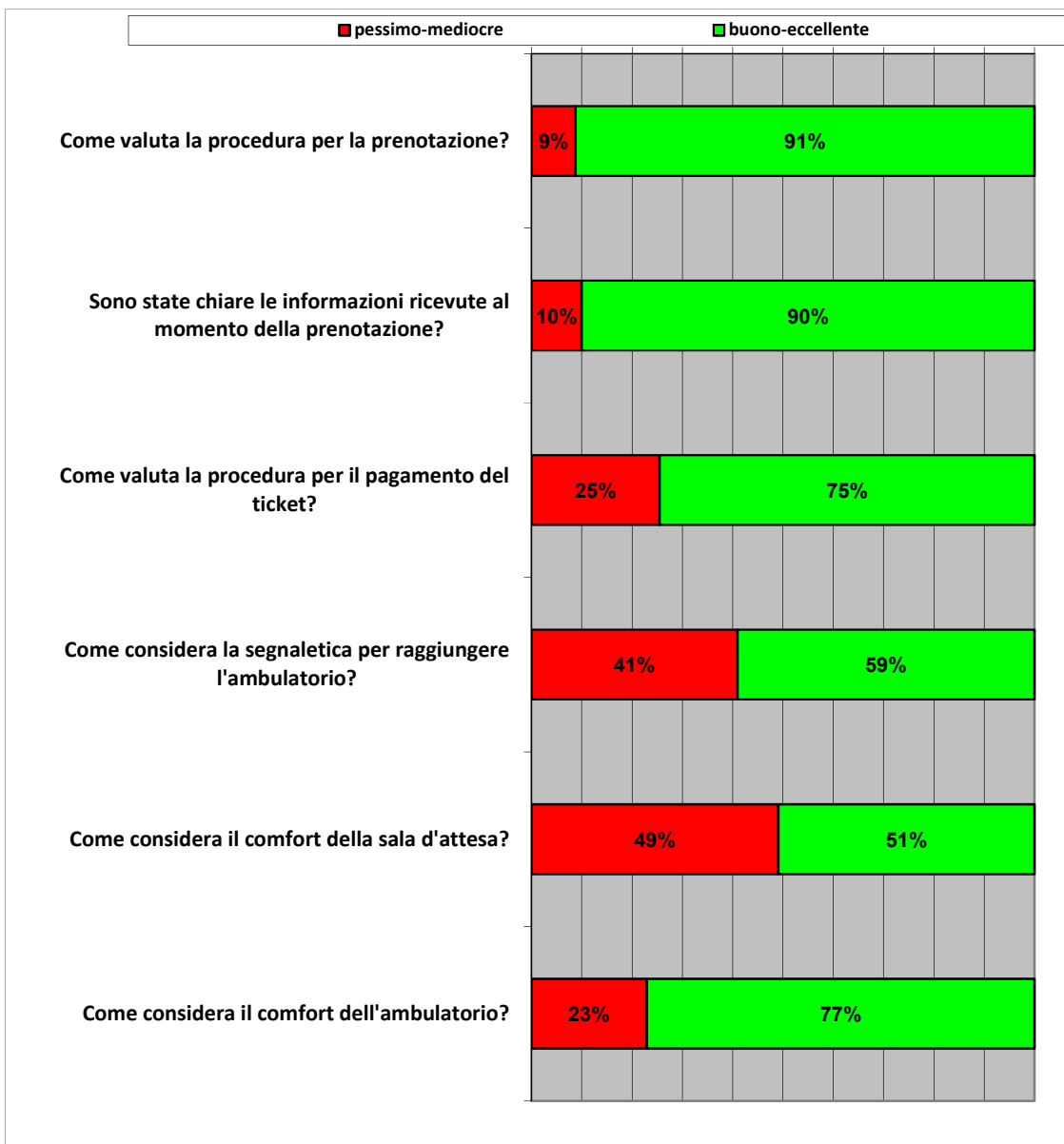
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



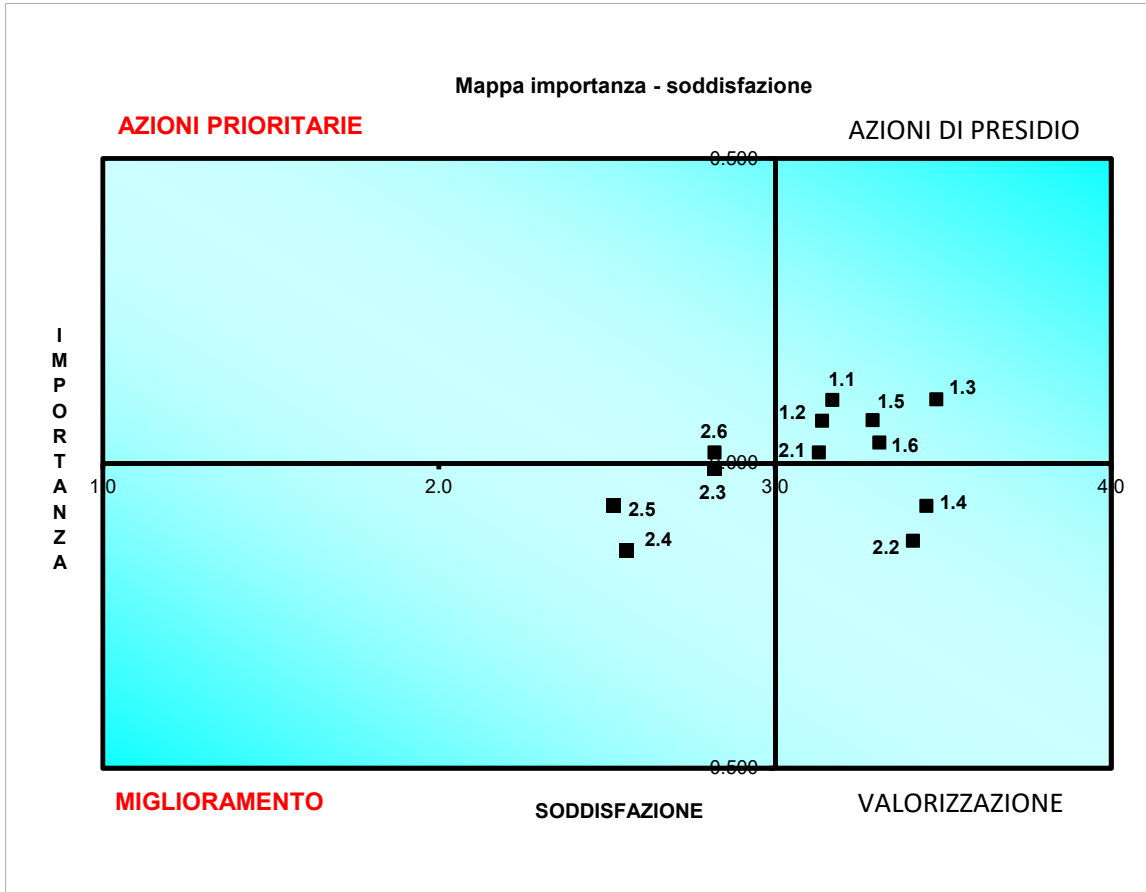
1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	9%	91%	109
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	14%	86%	113
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	1%	99%	114
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	3%	97%	115
Come considera le informazioni date dal personale medico?	4%	96%	114
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	4%	96%	114
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	7%	93%	114



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	9%	91%	91
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	10%	90%	90
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	25%	75%	51
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	41%	59%	105
Come considera il comfort della sala d'attesa?	49%	51%	110
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	23%	77%	109



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 i tempi d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento e il giorno stesso della visita, la cortesia e le informazioni fornite dal personale medico, le informazioni fornite dal personale infermieristico e la procedura di prenotazione.
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 del personale 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, la procedura di pagamento del ticket e il comfort della sala d'attesa.
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 rientra il comfort dell'ambulatorio.

Var		import	soddisf	scarti import
1.1	valutazione tempo attesa da giorno prenotazione a giorno appuntamento	.568	3.17	0.104
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.534	3.14	0.070
1.3	valutazione cortesia personale medico	.569	3.48	0.105
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.394	3.45	-0.070
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.535	3.29	0.071
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.498	3.31	0.034

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.482	3.13	0.018
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.337	3.41	-0.127
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.455	2.82	-0.009
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.321	2.56	-0.143
2.5	comfort delle sala d'attesa	.394	2.52	-0.070
2.6	comfort dell'ambulatorio	.482	2.82	0.018

medie **0.464** **3.092**

voto medio performance **77%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Medici e infermiere molto gentili e professionali	1
TOTALE	1

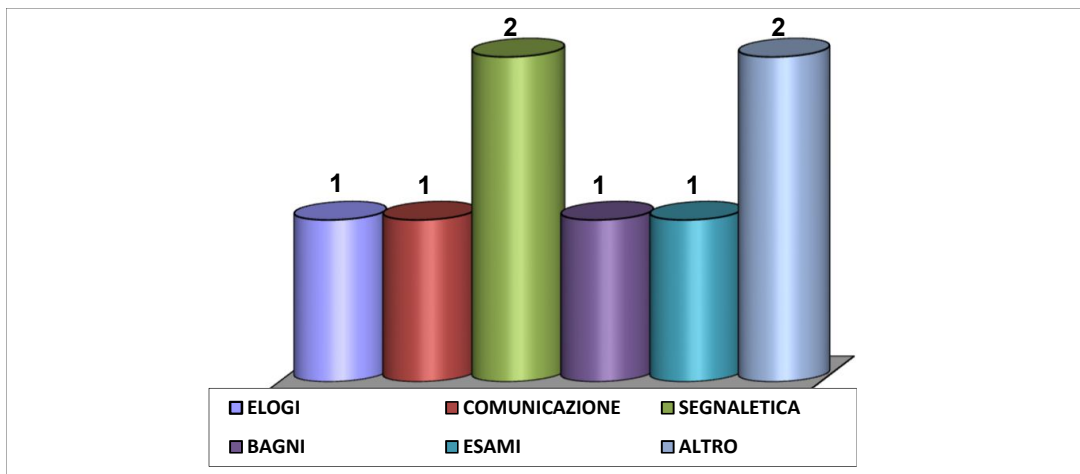
COMUNICAZIONE	Frequenze
Comunicare preventivamente in cosa consiste la visita.	1
TOTALE	1

SEGNALETICA	Frequenze
Migliorare la segnaletica	1
Un po' più chiara la segnaletica per raggiungere il reparto	1
TOTALE	2

BAGNI	Frequenze
Il bagno dovrebbe essere rifatto! La sala d'attesa è insufficiente perché è stretta e con poche postazioni rispetto ai pazienti.	1
TOTALE	1

ESAMI	Frequenze
Fare l'elettrocardiogramma prima delle analisi del sangue è sbagliato. Subito i prelievi, poi dopo colazione, il resto. Si è più pazienti.	1
TOTALE	1

ALTRO	Frequenze
Buffonate! Ogni anno che vengo compilo il questionario e qui non cambia nulla. Almeno risparmiate carta!	1
Il personale Ufficio Informazioni al Pubblico (vicino al CUP) è da sostituire. Mi ha dato indicazioni errate per "Medicina del Lavoro" ribadendo che l'unico edificio sia al secondo piano; ho chiesto se può contattare telefonicamente qualcuno (perché ci ero appena andato, al piano indicato) ma si rifiuta (probabilmente occupata per telefonata personale). Ciò significa inefficienza di servizio.	1
TOTALE	2



ELOGI	1
COMUNICAZIONE	1
SEGNALETICA	2
BAGNI	1
ESAMI	1
ALTRO	2