



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Medicina del Lavoro
Allergologia
Ambulatori

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	55
	55%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza degli **Ambulatori di Allergologia di Medicina del Lavoro** 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. 55 (**55%**).

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

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:
 - 92% per la cortesia da parte del personale medico
 - 93% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 94% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 93% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 94% 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 43% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 45% pessima-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 29% pessima-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 55% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 22% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - la procedura per la prenotazione, per il 19% pessima-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 18% 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).

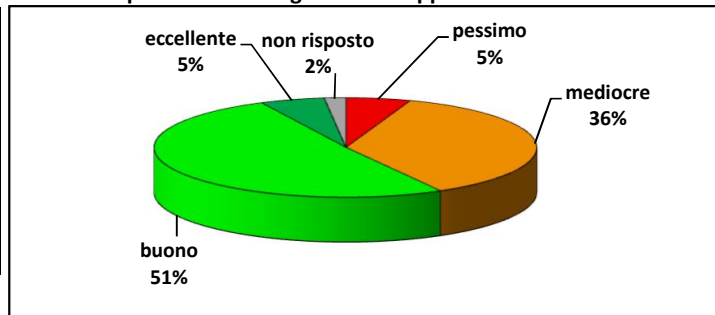
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

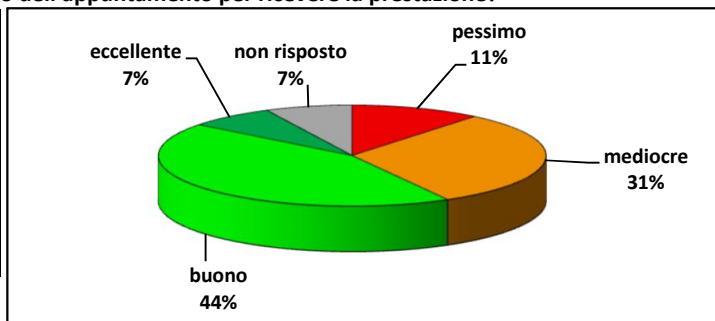
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	5%
mediocre	20	36%
buono	28	51%
eccellente	3	5%
non risposto	1	2%
Totale	55	100%



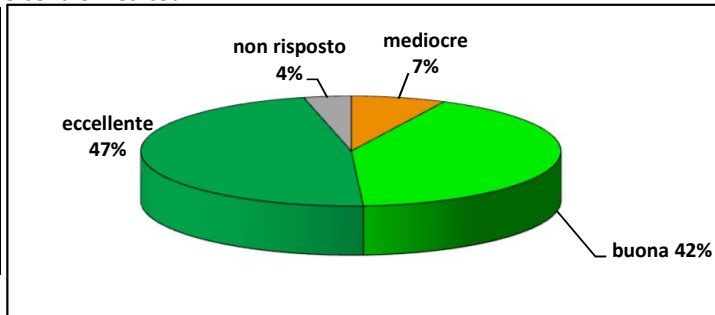
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	6	11%
mediocre	17	31%
buono	24	44%
eccellente	4	7%
non risposto	4	7%
Totale	55	100%



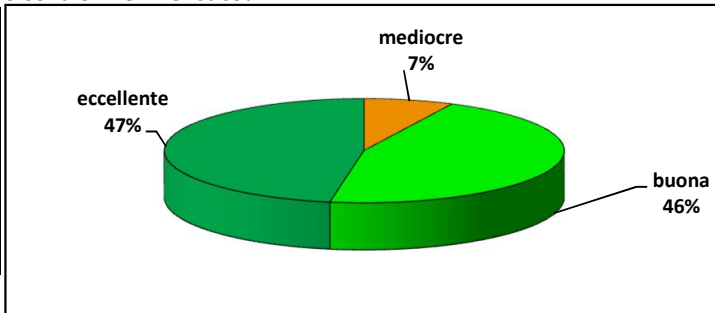
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	7%
buona	23	42%
eccellente	26	47%
non risposto	2	4%
Totale	55	100%



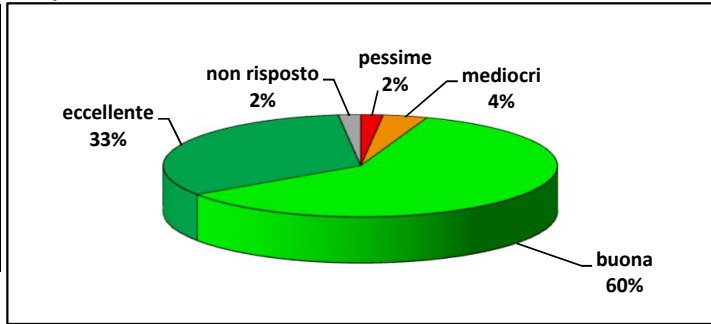
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	7%
buona	25	45%
eccellente	26	47%
non risposto	0	0%
Totale	55	100%



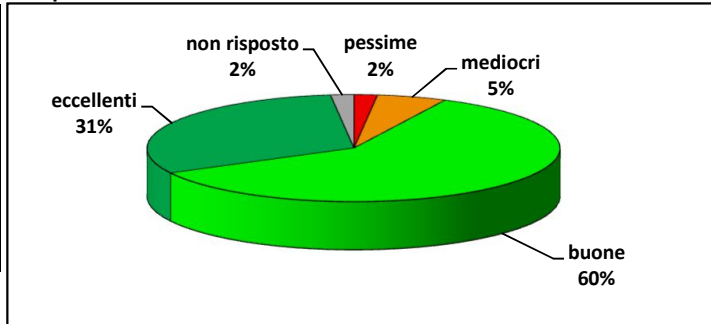
1.5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	2	4%
buona	33	60%
eccellente	18	33%
non risposto	1	2%
Totale	55	100%



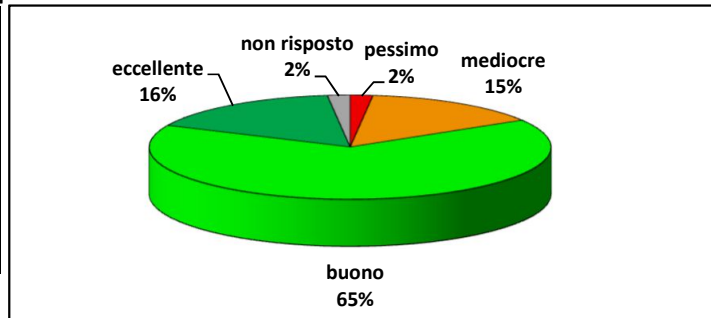
1.6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	3	5%
buone	33	60%
eccellenti	17	31%
non risposto	1	2%
Totale	55	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

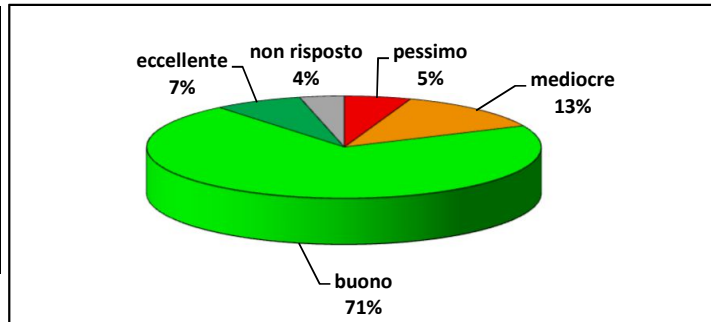
	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	8	15%
buono	36	65%
eccellente	9	16%
non risposto	1	2%
Totale	55	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

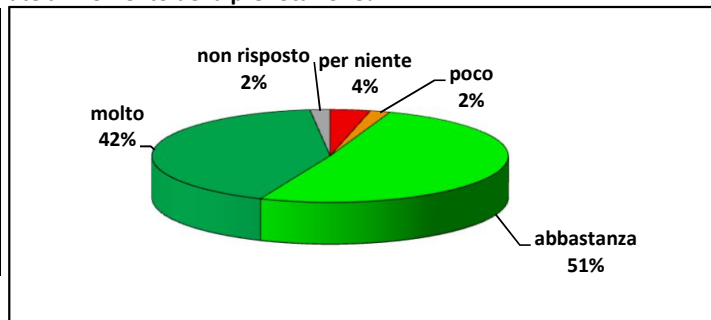
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	5%
mediocre	7	13%
buono	39	71%
eccellente	4	7%
non risposto	2	4%
Totale	55	100%



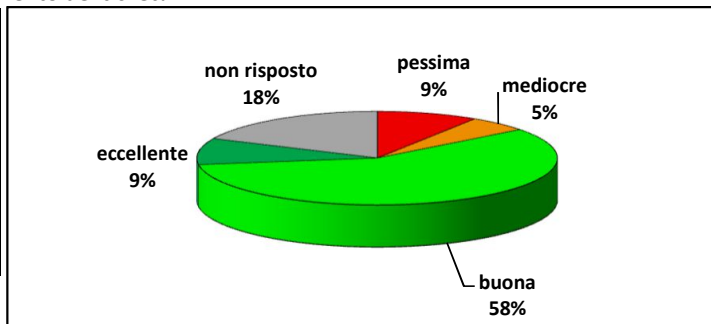
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	2	4%
poco	1	2%
abbastanza	28	51%
molto	23	42%
non risposto	1	2%
Totale	55	100%



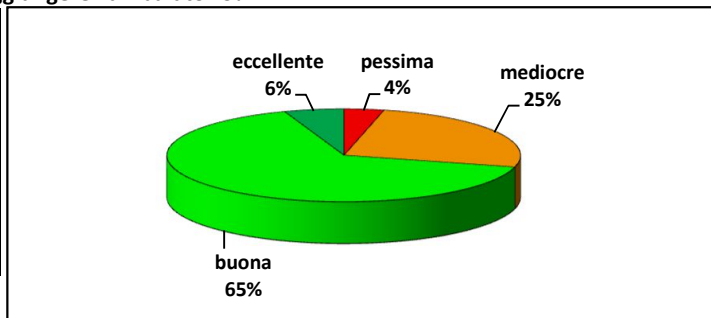
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	5	9%
mediocre	3	5%
buona	32	58%
eccellente	5	9%
non risposto	10	18%
Totale	55	100%



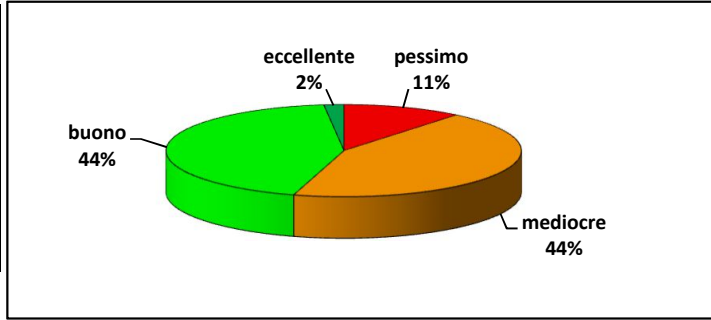
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	2	4%
mediocre	14	25%
buona	36	65%
eccellente	3	5%
non risposto	0	0%
Totale	55	100%



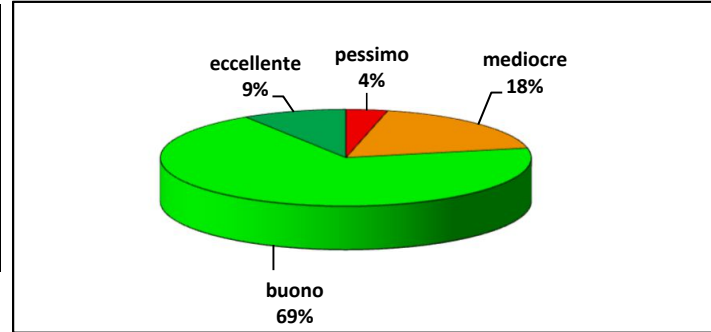
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	6	11%
mediocre	24	44%
buono	24	44%
eccellente	1	2%
non risposto	0	0%
Totale	55	100%



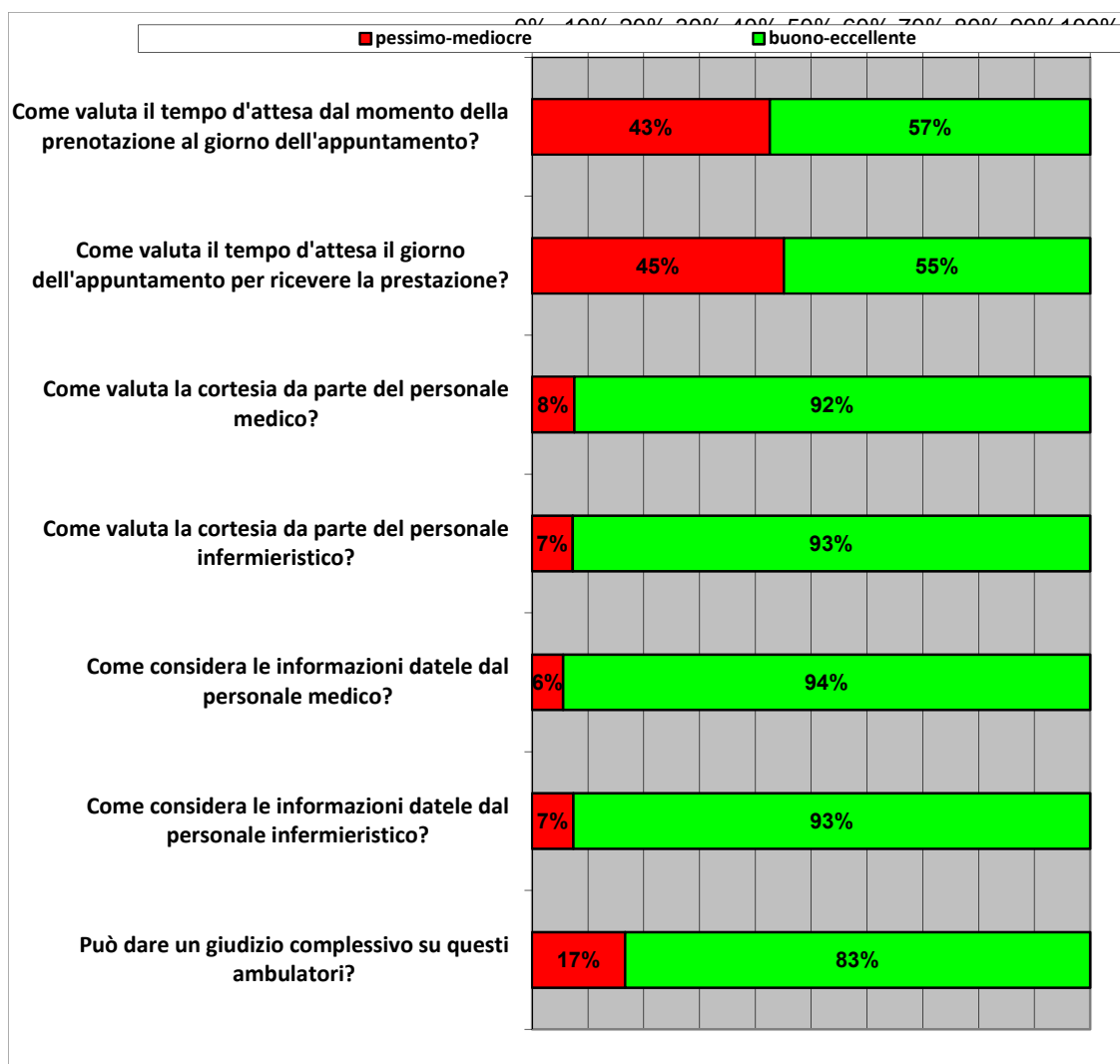
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	4%
mediocre	10	18%
buono	38	69%
eccellente	5	9%
non risposto	0	0%
Totale	55	100%



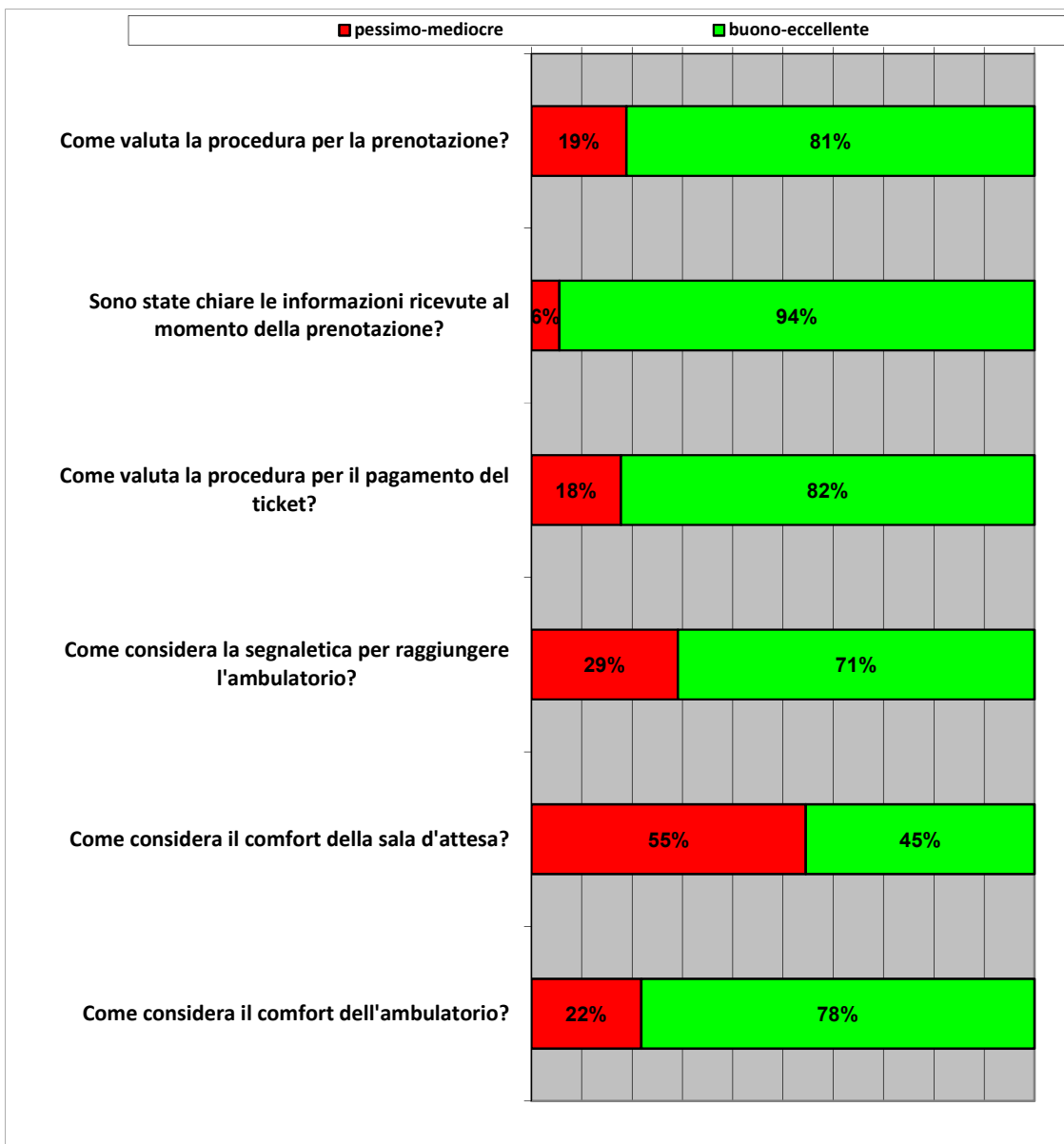
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



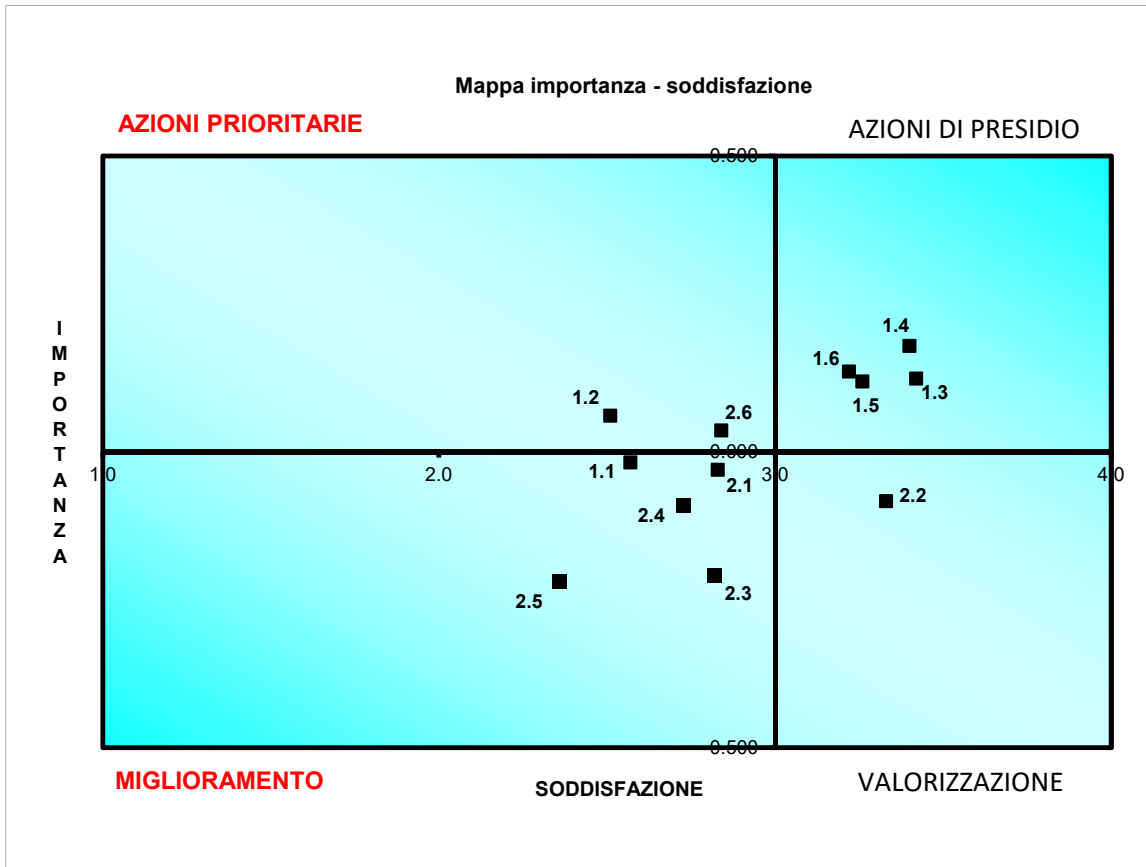
1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	43%	57%	54
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	45%	55%	51
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	8%	92%	53
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	7%	93%	55
Come considera le informazioni date dal personale medico?	6%	94%	54
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	7%	93%	54
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	17%	83%	54



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	19%	81%	53
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	6%	94%	54
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	18%	82%	45
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	29%	71%	55
Come considera il comfort della sala d'attesa?	55%	45%	55
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	22%	78%	55



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

Var		import	soddisf	scarti import
1.1	valutazione tempo attesa da giorno prenotazione a giorno appuntamento	.446	2.57	-0.018
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.525	2.51	0.061
1.3	valutazione cortesia personale medico	.588	3.42	0.124
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.643	3.40	0.179
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.583	3.26	0.119
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.600	3.22	0.136

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.434	2.83	-0.030
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.381	3.33	-0.083
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.254	2.82	-0.210
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.373	2.73	-0.091
2.5	comfort delle sala d'attesa	.244	2.36	-0.220
2.6	comfort dell'ambulatorio	.500	2.84	0.036

medie **0.464** **2.941**

voto medio performance **74%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

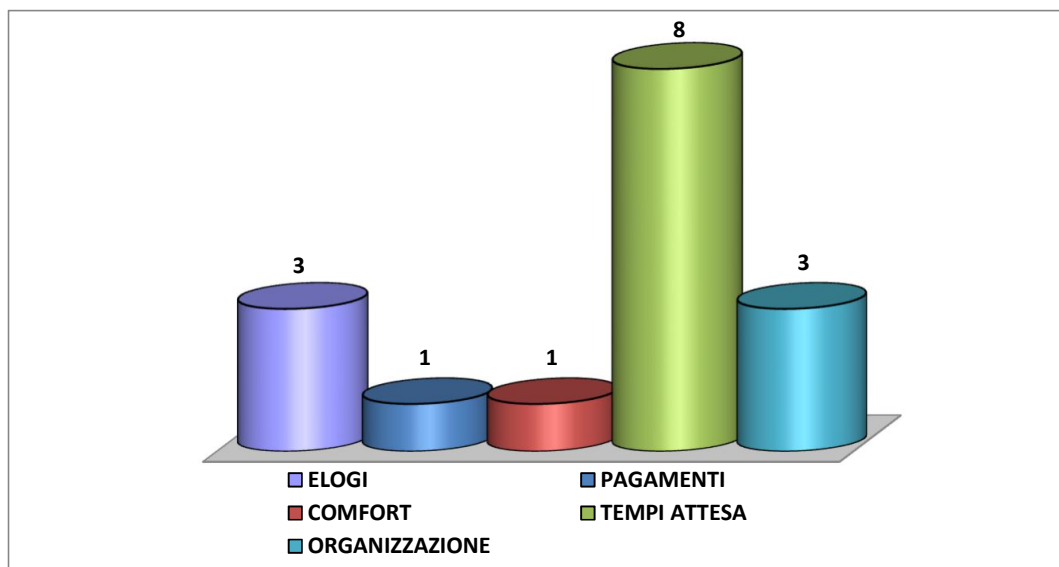
ELOGI	Frequenze
Nonostante sia un reparto ospedaliero ci si trova in condizioni di proprio agio e comfort	1
Sono soddisfatta. Buono	1
La chiarezza e la disponibilità del personale è eccellente	1
TOTALE	3

PAGAMENTI	Frequenze
Le variazioni nel pagamento del ticket è un ladrocinio.	1
TOTALE	1

COMFORT	Frequenze
Poche sedute in sala d'attesa	1
TOTALE	1

TEMPI ATTESA	Frequenze
A volte c'è molta attesa rispetto l'ora dell'appuntamento	1
La puntualità dei dottori lascia a desiderare.	1
Maggiore puntualità nella gestione appuntamenti: prenotando 8 mesi fa', ho atteso più di 1 ora. Dovendo fare anche altro durante la giornata, ho dovuto cambiare i miei "piani", causa ritardi dell'ambulatorio.	1
Migliorare il rispetto della puntualità degli appuntamenti.	1
Minor tempo d'attesa dalla prenotazione alla visita, ma soprattutto un'abbreviazione del tempo d'attesa il giorno della visita.	1
Puntualità al mattino dei medici: c'è un ritardo "accademico" non tollerabile.	1
Troppo lunghe le attese per la prestazione	1
Troppo tempo d'attesa. Aggiungere sedie in sala d'attesa. Rinnovare i locali.	1
TOTALE	8

ORGANIZZAZIONE	Frequenze
Credo che il personale abbia un carico di lavoro eccessivo che lo porta ad un po' di stress; trovare un'organizzazione più mirata potrebbe aiutare.	1
La prenotazione col CUP è un disastro, meglio con l'ufficio medico.	1
Un solo medico ma tanti pazienti	1
TOTALE	3



ELOGI	3
PAGAMENTI	1
COMFORT	1
TEMPI ATTESA	8
ORGANIZZAZIONE	3