



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Medica dello Sport
Ambulatorio dei Colli

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	
Numero questionari raccolti	233

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio "Ai Colli" di **Medicina dello Sport** 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 restituiti compilati n.233 questionari.

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **81/100**.

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:
 - 98% per la cortesia da parte del personale medico
 - 99% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 98% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 98% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 96% per la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione
- gli **aspetti critici** riguardano:
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, 40% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, 33% pessimo-mediocre
- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione all'appuntamento, 15% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, 14% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, 16% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, 13% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, 13% 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.

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).

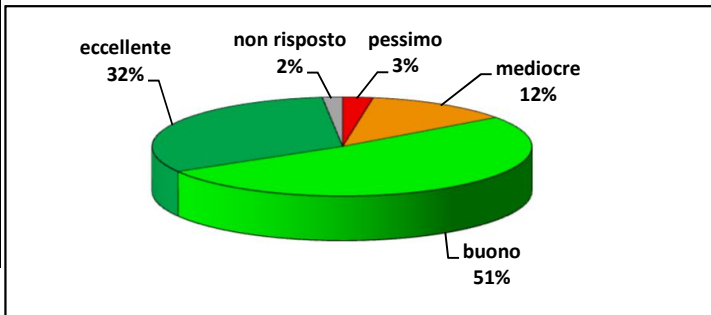
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

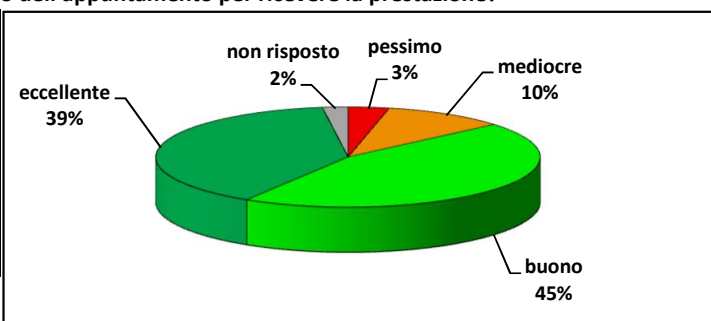
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
peissimo	6	3%
mediocre	29	12%
buono	120	52%
eccellente	74	32%
non risposto	4	2%
Totale	233	100%



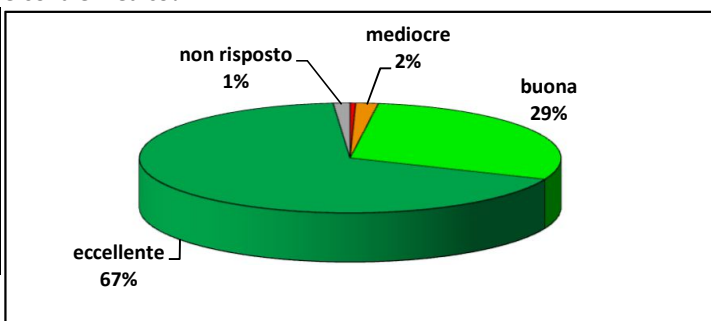
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
peissimo	8	3%
mediocre	24	10%
buono	105	45%
eccellente	91	39%
non risposto	5	2%
Totale	233	100%



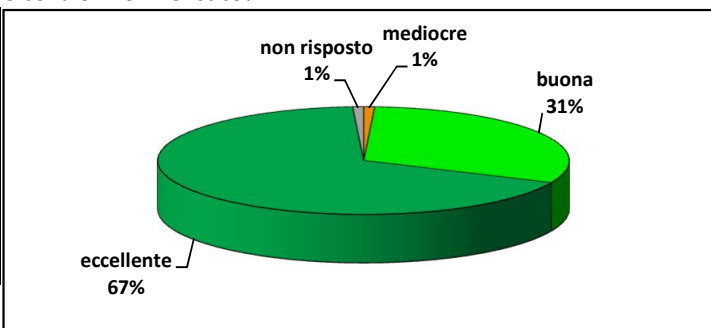
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
peissima	1	0%
mediocre	4	2%
buona	68	29%
eccellente	157	67%
non risposto	3	1%
Totale	233	100%



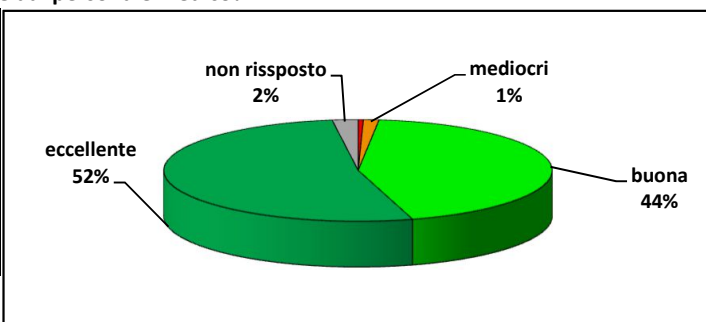
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
peissima	0	0%
mediocre	2	1%
buona	72	31%
eccellente	157	67%
non risposto	2	1%
Totale	233	100%



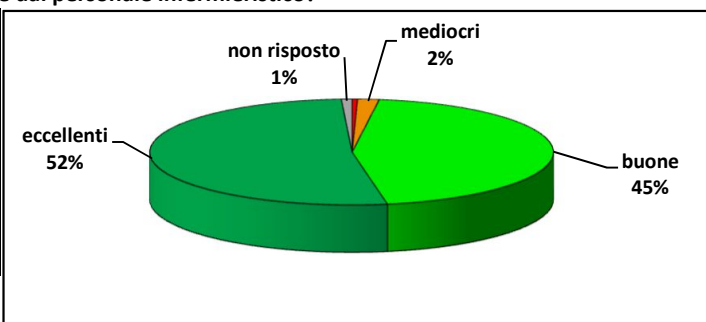
1.5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	0%
mediocri	3	1%
buona	102	44%
eccellente	122	52%
non risposto	5	2%
Totale	233	100%



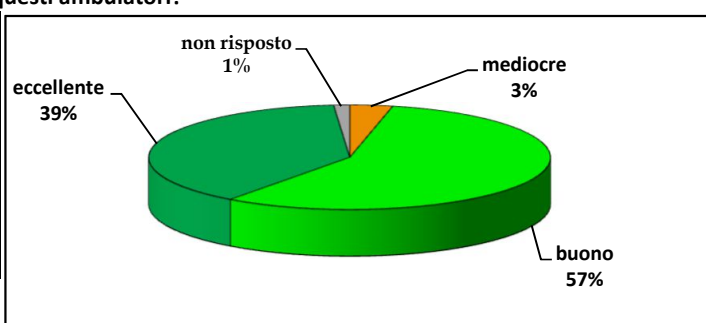
1.6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	0%
mediocri	4	2%
buone	105	45%
eccellenti	121	52%
non risposto	2	1%
Totale	233	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

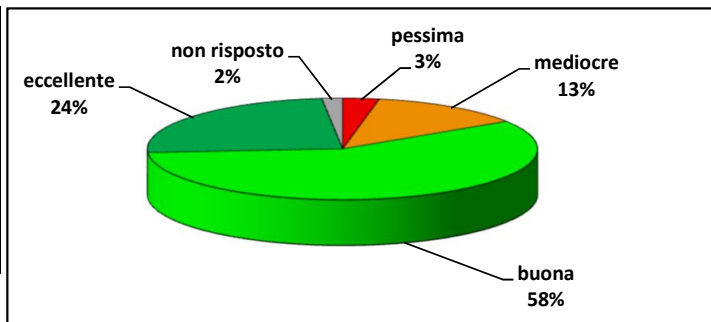
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	8	3%
buono	132	57%
eccellente	90	39%
non risposto	3	1%
Totale	233	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

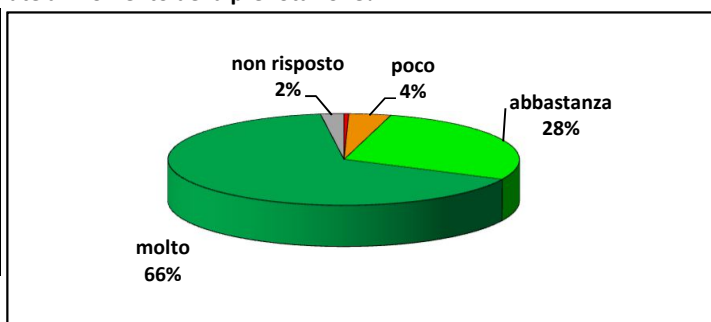
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	7	3%
mediocre	30	13%
buona	135	58%
eccellente	57	24%
non risposto	4	2%
Totale	233	100%



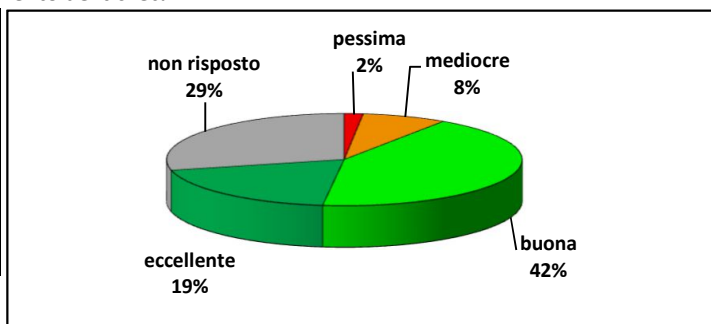
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	0%
poco	9	4%
abbastanza	65	28%
molto	153	66%
non risposto	5	2%
Totale	233	100%



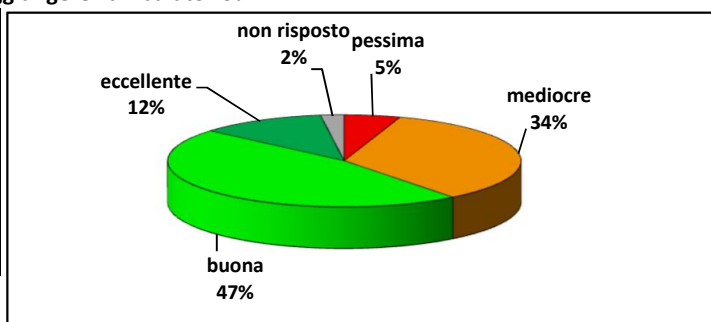
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	4	2%
mediocre	18	8%
buona	99	42%
eccellente	45	19%
non risposto	67	29%
Totale	233	100%



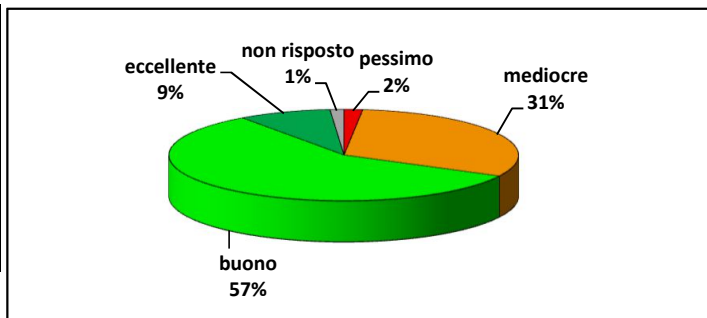
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	12	5%
mediocre	80	34%
buona	109	47%
eccellente	27	12%
non risposto	5	2%
Totale	233	100%



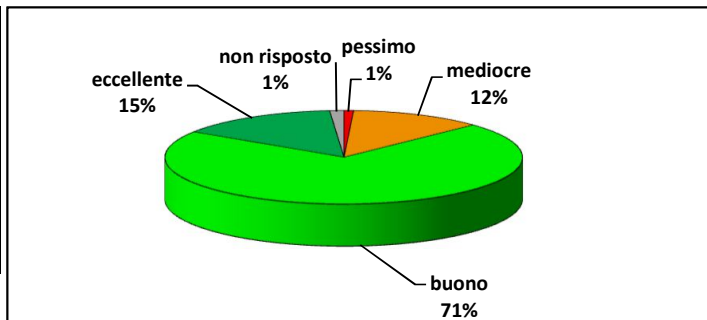
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	2%
mediocre	72	31%
buono	134	58%
eccellente	20	9%
non risposto	3	1%
Totale	233	100%



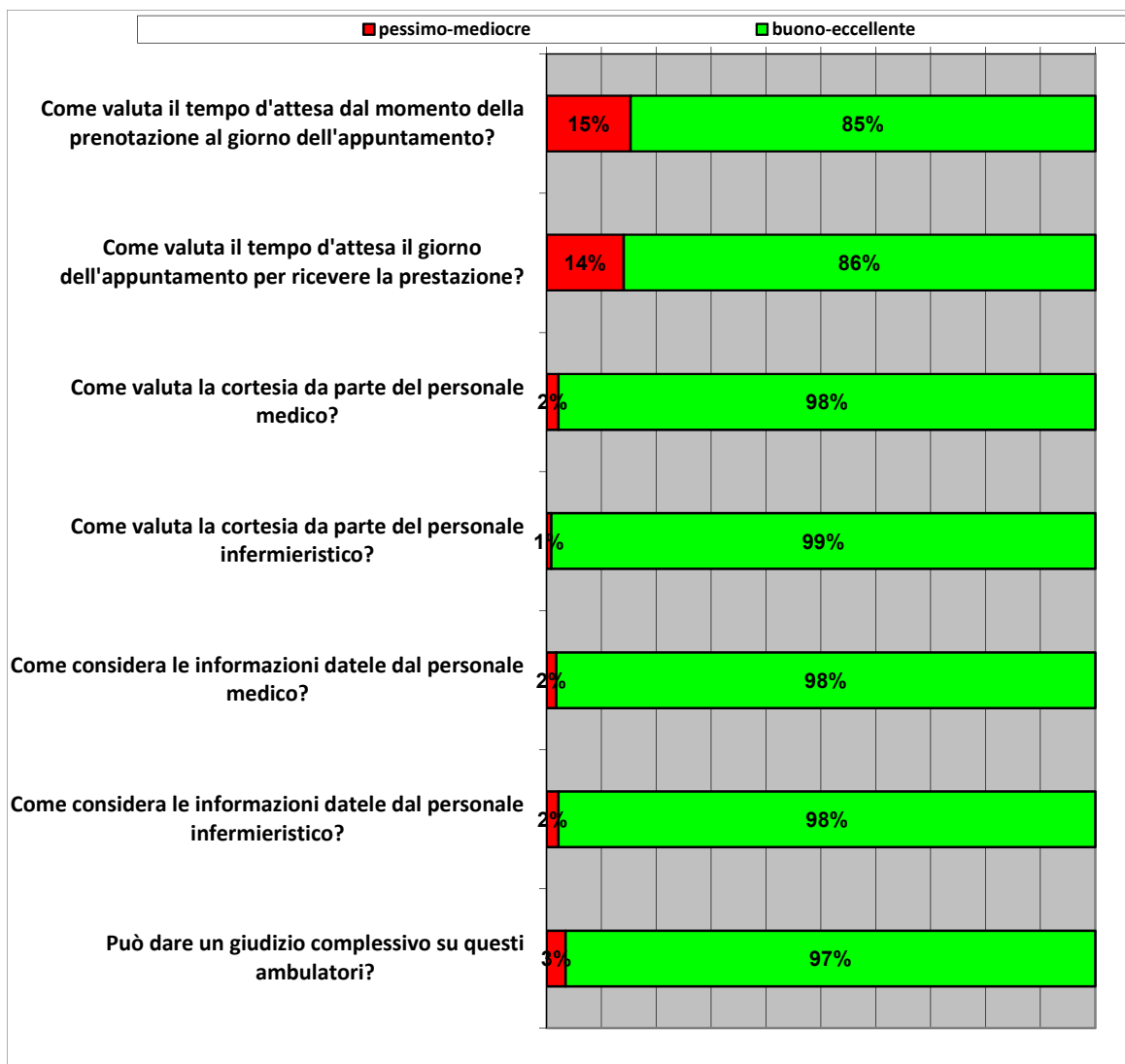
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	28	12%
buono	166	71%
eccellente	34	15%
non risposto	3	1%
Totale	233	100%



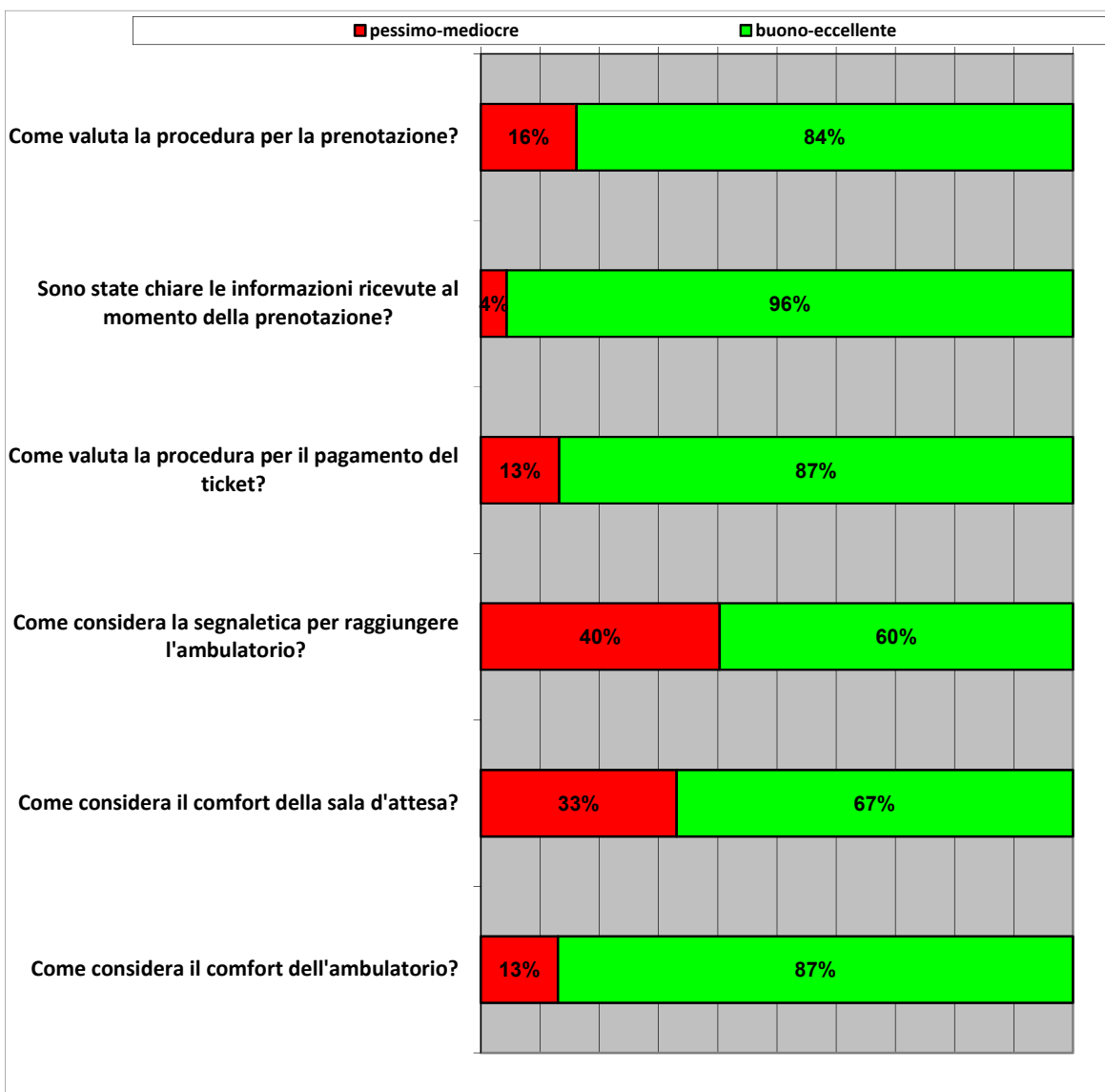
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



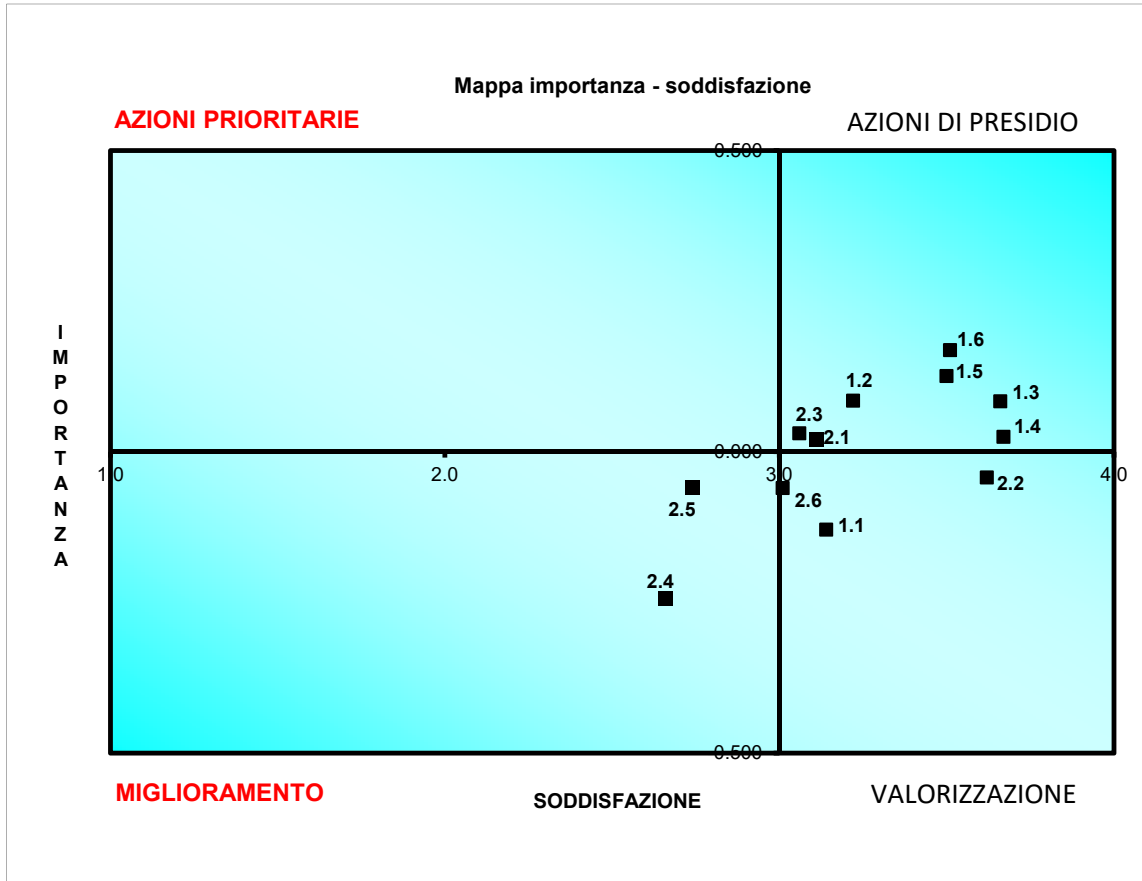
1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	15%	85%	229
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	14%	86%	228
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	2%	98%	230
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	1%	99%	231
Come considera le informazioni date dal personale medico?	2%	98%	228
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	2%	98%	231
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	3%	97%	230



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte non valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	16%	84%	229
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	4%	96%	228
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	13%	87%	166
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	40%	60%	228
Come considera il comfort della sala d'attesa?	33%	67%	230
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	13%	87%	230



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 il tempo d'attesa il giorno stesso della visita, la cortesia e le informazioni fornite dal personale medico e infermieristico, la procedura di prenotazione e la procedura di pagamento del ticket.

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 i tempi d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, le informazioni date al momento della prenotazione e il comfort dell'ambulatorio.

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 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.

Var		import	soddisf	scarti import
1.1	valutazione tempo attesa da giorno prenotazione a giorno appuntamento	.269	3.14	-0.129
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.483	3.22	0.085
1.3	valutazione cortesia personale medico	.482	3.66	0.084
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.423	3.67	0.025
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.567	3.51	0.169
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.524	3.50	0.126

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.429	3.06	0.031
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.356	3.62	-0.042
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.418	3.11	0.020
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.154	2.66	-0.244
2.5	comfort delle sala d'attesa	.338	2.74	-0.060
2.6	comfort dell'ambulatorio	.338	3.01	-0.060

medie

0.398 3.242

voto medio performance

81%

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Cordialità e professionalità sono i cardini di questa struttura.	1
Molto gentili continuate così Grazie	1
Personale gentile e professionale, ottima qualità dei servizi	1
Tutto eccellente	1
Dottoressa bellissima	1
Me l'ha prenotata direttamente il cardiologo pediatrico	1
TOTALE	6

SEGNALETICA	Frequenze
Migliorare la segnaletica per arrivare alle sedi preposte	3
Difficile il raggiungimento dall'autostrada per scarsa segnaletica	1
Non sono presenti cartelli tipo "stradali" per il padiglione n. 8	1
Segnaletica più chiara per ULSS-Azienda	1
Per la segnaletica dovrete fare i cartelli più grandi.	1
Per la segnaletica suggerisco all'ingresso una mappa dei padiglioni e degli ambulatori	1
Su viale accesso principale vi è la segnalazione dell'ambulatorio di medicina dello sport ma non il n. di padiglione	1
TOTALE	9

COMFORT	Frequenze
Aumentare riscaldamento nella sala aspetto	1
Avrebbero diritto ad una sede più gratificante e uno stabile con meno degrado	1
La macchinetta automatica per la cioccolata e le bevande (in sala d'attesa)	1
Migliorare l'arredamento e la struttura ricettiva	1
Il colore della sala d'attesa dovrebbe essere diverso	1
Distributore bevande	1
TOTALE	6

TEMPI ATTESA	Frequenze
Più attenzione orari	1
TOTALE	1

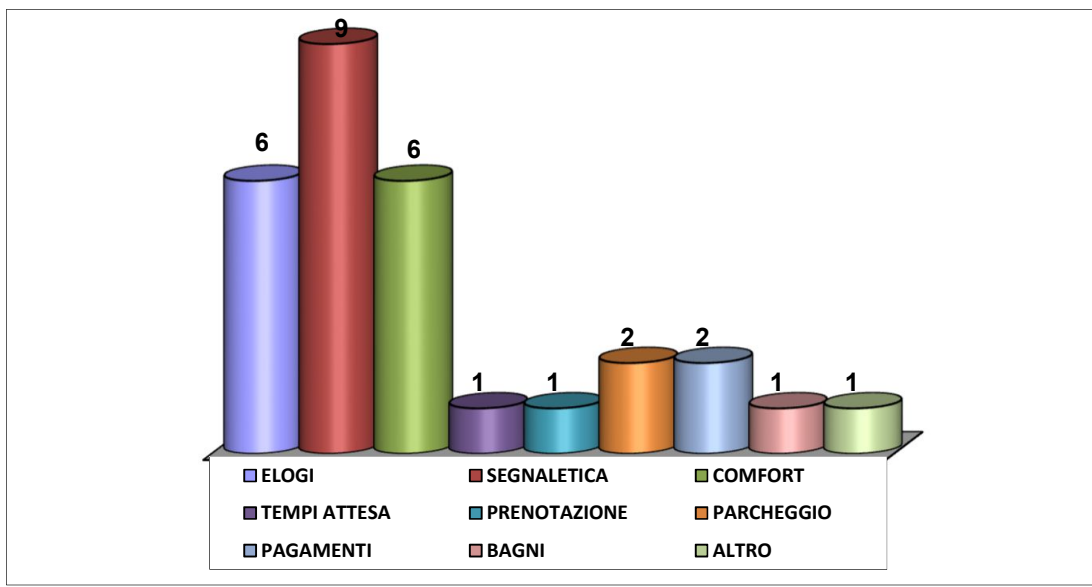
PRENOTAZIONE	Frequenze
Abbiamo dovuto telefonare più volte per avere l'appuntamento, perché i posti erano già riservati tutti alle società. (Noi pratichiamo sport in una società fuori Ulss e quindi essendo di Pd non possiamo accedervi tramite la ns società). Anche se abbiamo telefonato vari mesi prima della scadenza. Abbiamo spesso avuto difficoltà a trovare la linea libera. Rivedere il sistema di prenotazione per tutti grazie.	1
TOTALE	1

PARCHEGGIO	Frequenze
I parcheggi meno fangosi e più parcheggio	1
Oggi piove parcheggio non buono	1
TOTALE	2

PAGAMENTI	Frequenze
Pagamento un po' eccessivo.	1
Spiegare più chiaramente le modalità del pagamento	1
TOTALE	2

BAGNI	Frequenze
Manca un bagno liberamente accessibile	1
TOTALE	1

ALTRO	Frequenze
Non mi hanno dato indicazioni sul vestiario per la prova da sforzo	1
TOTALE	1



ELOGI	6
SEGNALETICA	9
COMFORT	6
TEMPI ATTESA	1
PRENOTAZIONE	1
PARCHEGGIO	2
PAGAMENTI	2
BAGNI	1
ALTRO	1