



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Medica dello Sport
Ambulatorio Monoblocco

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	
Numero questionari raccolti	90

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio **Monoblocco 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.90 questionari.

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **89/100**.

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:
 - 99% per il tempo d'attesa dal momento della prenotazione all'appuntamento
 - 98% per il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione
 - 100% per la cortesia da parte del personale medico
 - 100% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 100% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 100% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 99% per la procedura per la prenotazione
 - 99% per la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione
 - 99% per la procedura per il pagamento del ticket
 - 100% per il comfort dell'ambulatorio

- Gli aspetti da **tenere in evidenza** sono:
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, 10% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, 12% 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).

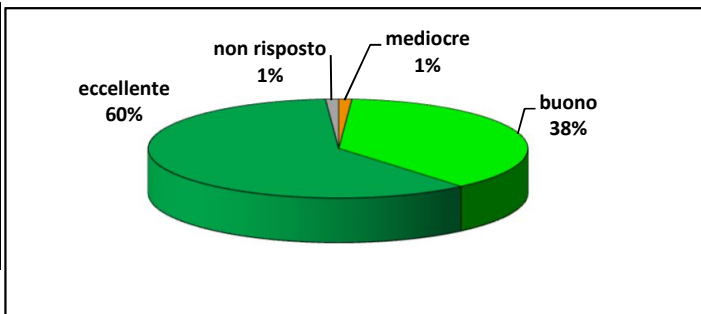
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

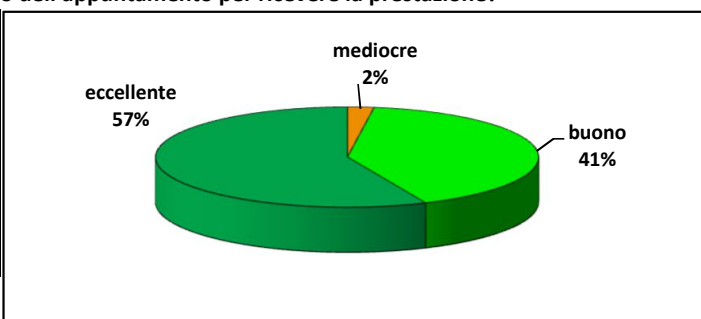
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	1%
buono	34	38%
eccellente	54	60%
non risposto	1	1%
Totale	90	100%



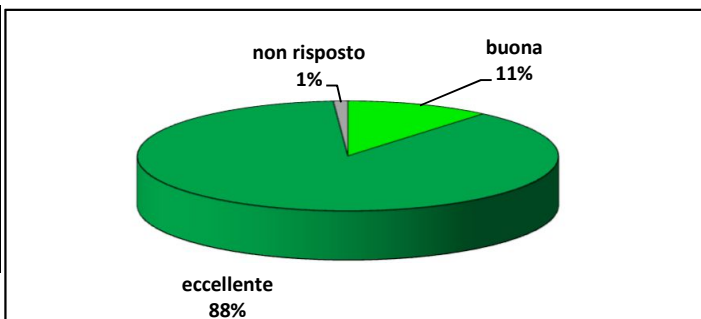
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	2%
buono	37	41%
eccellente	51	57%
non risposto	0	0%
Totale	90	100%



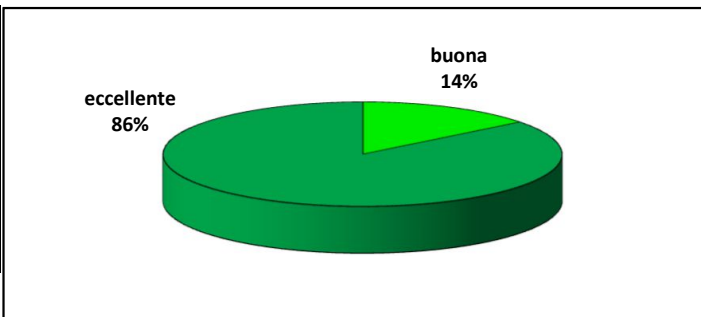
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	10	11%
eccellente	79	88%
non risposto	1	1%
Totale	90	100%



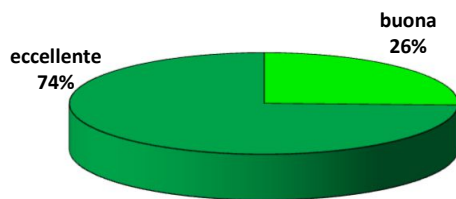
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	13	14%
eccellente	77	86%
non risposto	0	0%
Totale	90	100%



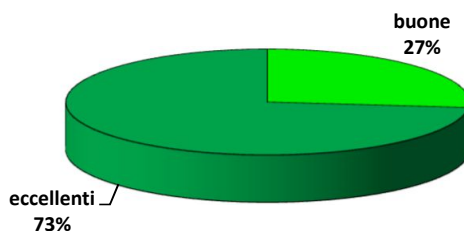
1.5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buona	23	26%
eccellente	67	74%
non risposto	0	0%
Totale	90	100%



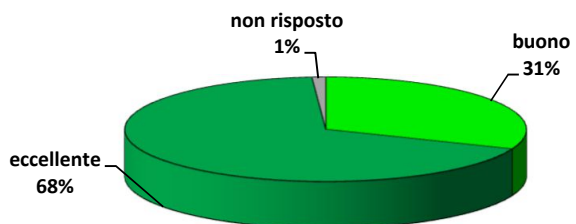
1.6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	24	27%
eccellenti	66	73%
non risposto	0	0%
Totale	90	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

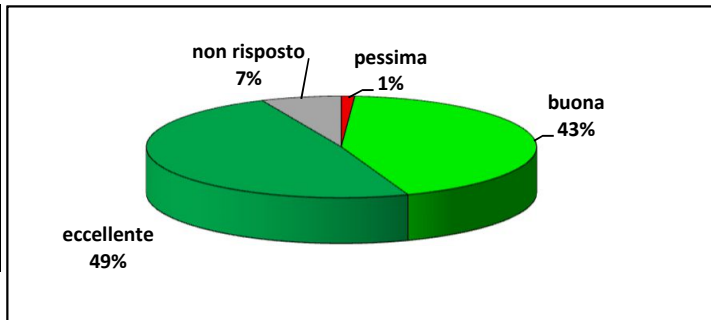
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	28	31%
eccellente	61	68%
non risposto	1	1%
Totale	90	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

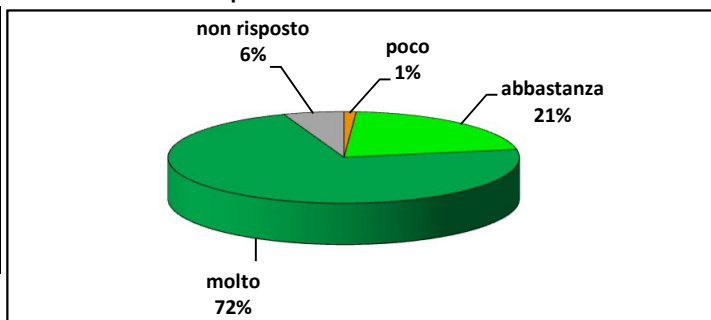
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	0	0%
buona	39	43%
eccellente	44	49%
non risposto	6	7%
Totale	90	100%



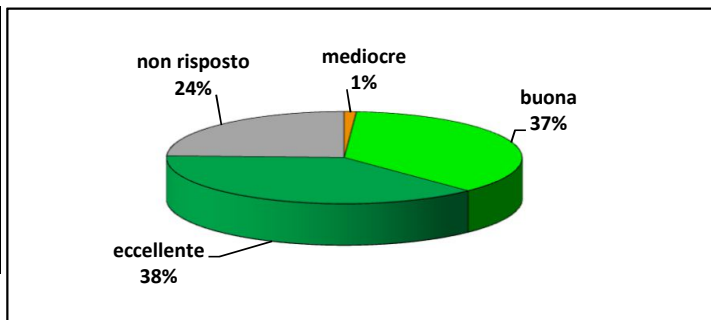
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	1%
abbastanza	19	21%
molto	65	72%
non risposto	5	6%
Totale	90	100%



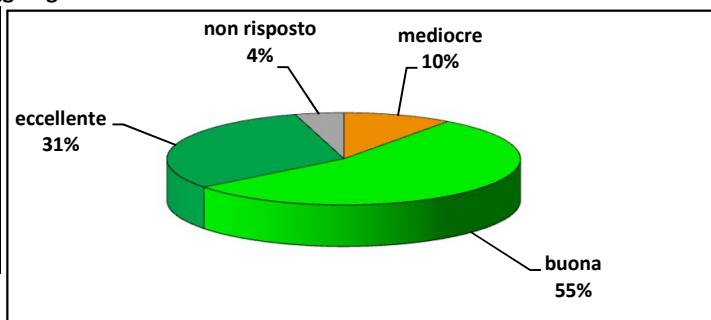
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	33	37%
eccellente	34	38%
non risposto	22	24%
Totale	90	100%



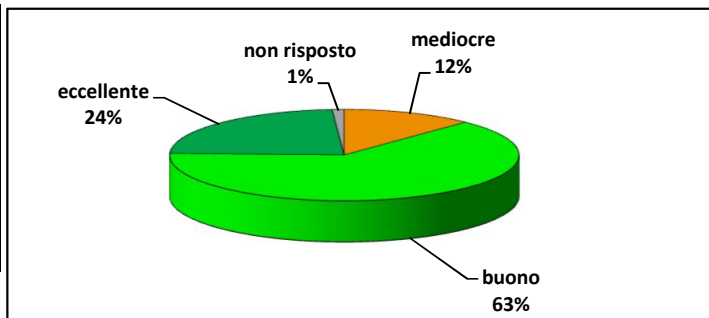
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	9	10%
buona	49	54%
eccellente	28	31%
non risposto	4	4%
Totale	90	100%



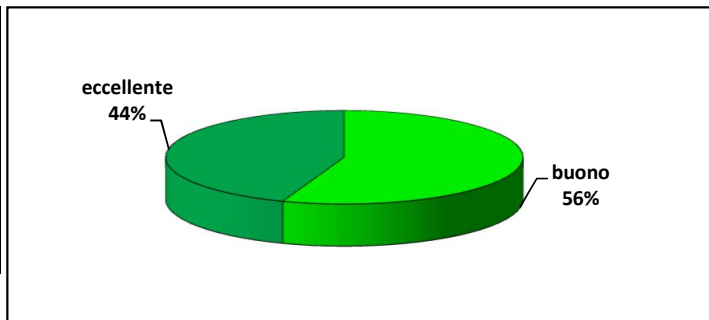
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	11	12%
buono	57	63%
eccellente	21	23%
non risposto	1	1%
Totale	90	100%



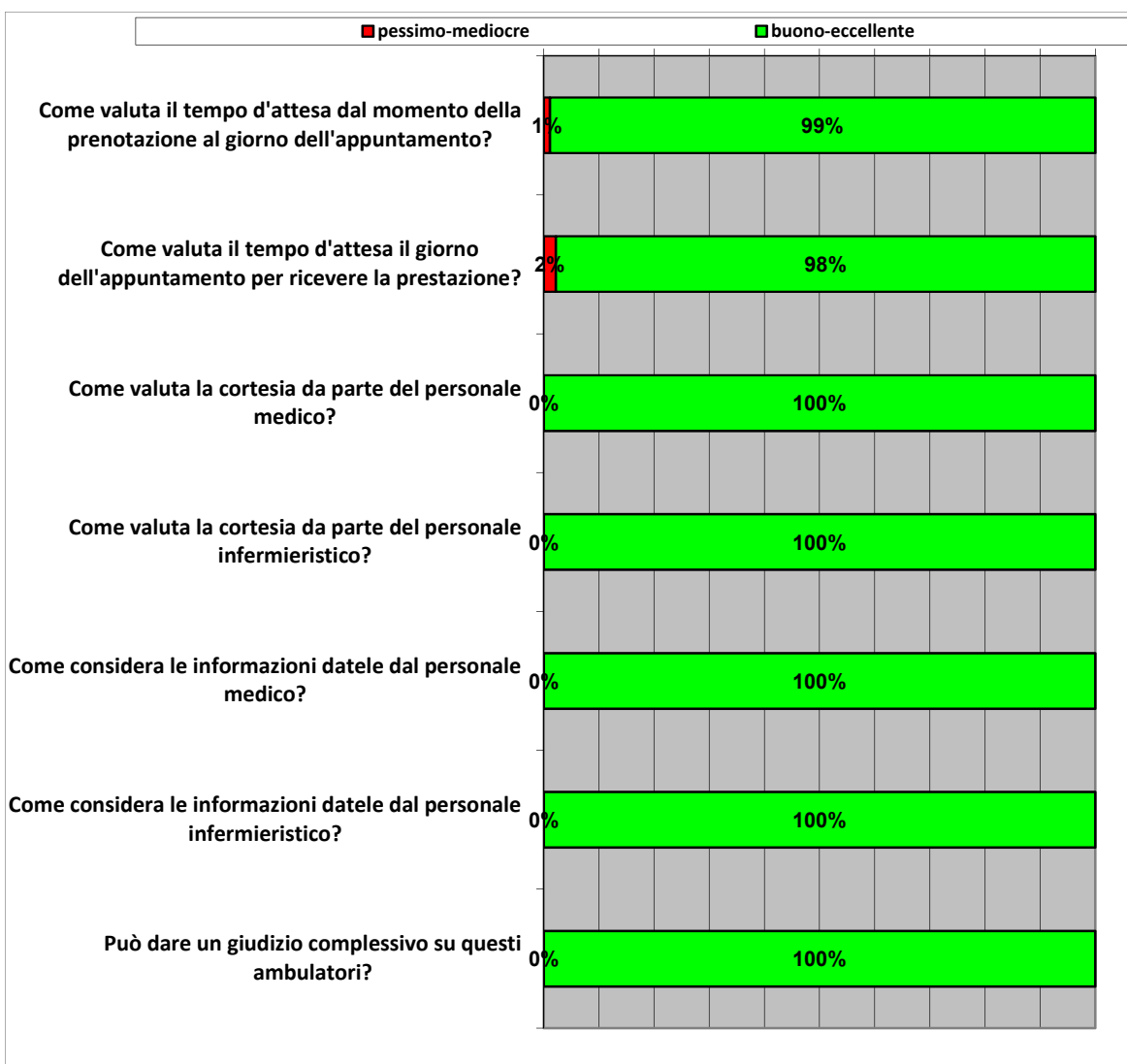
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	50	56%
eccellente	40	44%
non risposto	0	0%
Totale	90	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



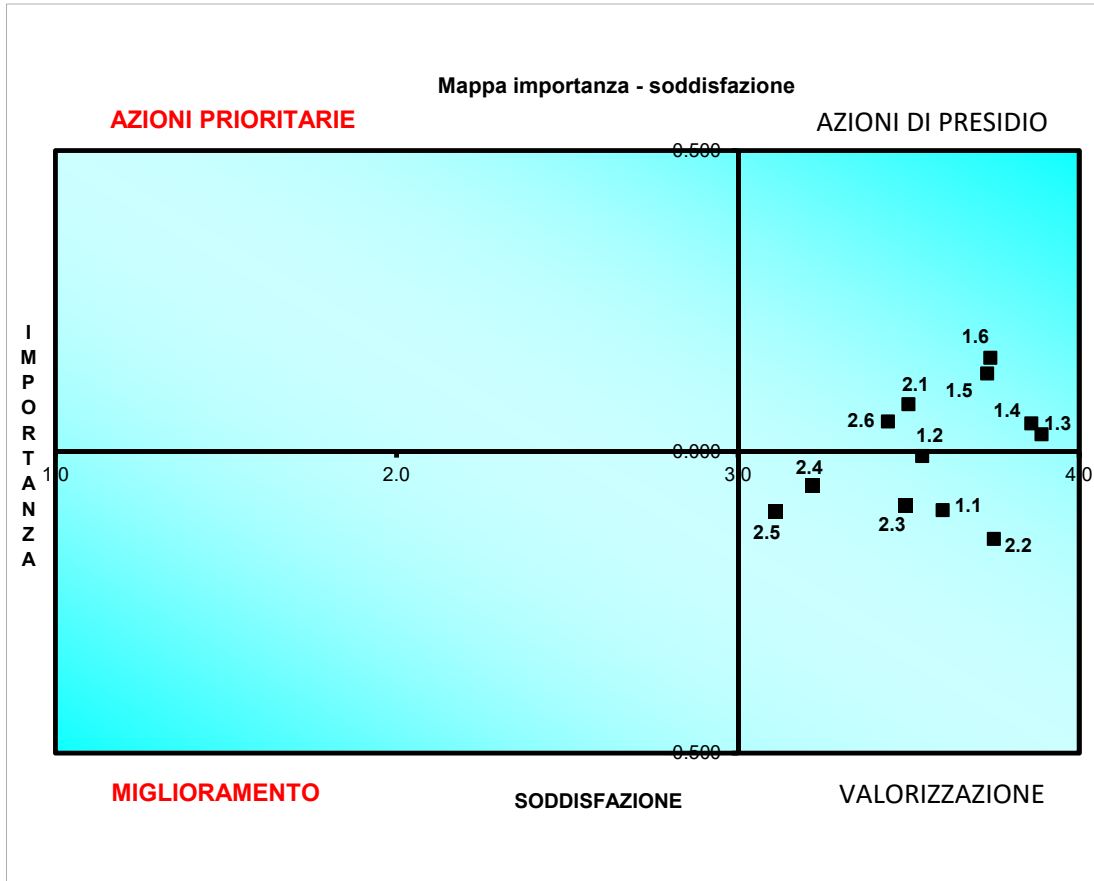
1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	1%	99%	89
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	2%	98%	90
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	0%	100%	89
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	0%	100%	90
Come considera le informazioni datele dal personale medico?	0%	100%	90
Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?	0%	100%	90
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	0%	100%	89



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte non valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	1%	99%	84
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	1%	99%	85
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	1%	99%	68
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	10%	90%	86
Come considera il comfort della sala d'attesa?	12%	88%	89
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	0%	100%	90



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, 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 i tempi d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento e il giorno stesso della visita, la procedura di pagamento del ticket, le informazioni date al momento della prenotazione e il comfort della sala d'attesa.

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.

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	.368	3.60	-0.097
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.458	3.54	-0.007
1.3	valutazione cortesia personale medico	.494	3.89	0.029
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.512	3.86	0.047
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.621	3.74	0.156
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.595	3.73	0.130

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.544	3.50	0.079
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.320	3.75	-0.145
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.376	3.49	-0.089
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.409	3.22	-0.056
2.5	comfort delle sala d'attesa	.366	3.11	-0.099
2.6	comfort dell'ambulatorio	.515	3.44	0.050

medie **0.465** **3.573**

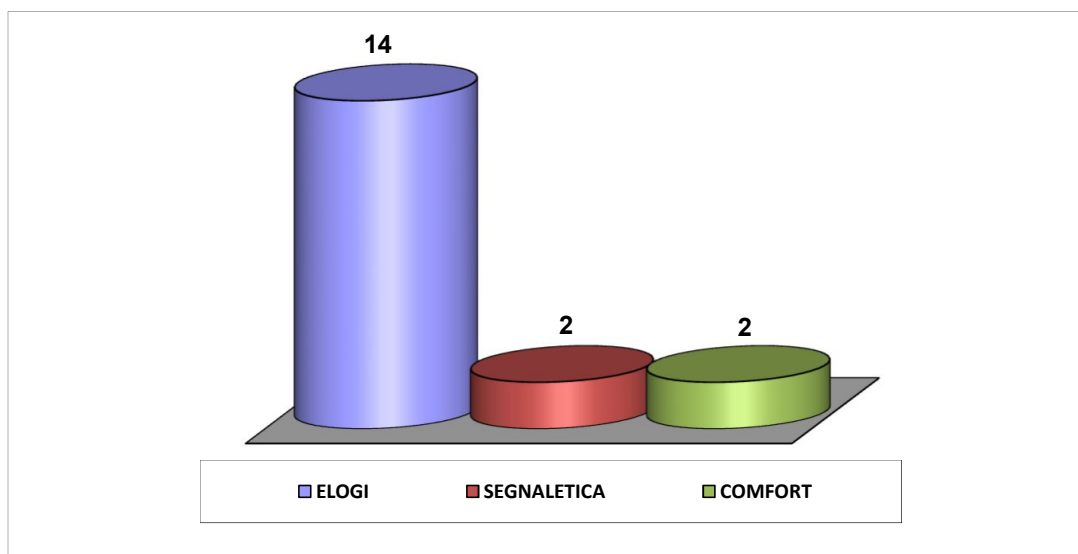
voto medio performance **89%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Bravissimi	1
Cortesia gentilezza e professionalità dei medici ottima	1
Forse non servirà ma il parere è che avete un buon team	1
Il personale è stato veramente disponibile e gentile	1
Il servizio è molto ben organizzato ma carente di personale	1
Mi sono trovata bene. Non ho suggerimenti da dare	1
Riscontrata una generale cortesia	1
Rispetto nell'orario dell'appuntamento	1
Consiglio la struttura ad altri utenti	1
Servizio eccellente e personale fantastico e preparato	1
Sono stato molto soddisfatto. Sono stati tutti molto gentili e disponibili. Il medico è stato molto professionale competente e disponibile	1
Tutti gentili e disponibili. Ottimo staff	1
Un bravo al Dott. Gasperetti per la capacità relazionale, umana ed empatia con il paziente	1
L'appuntamento è stato preso dal reparto di chirurgia policlinico e non ho dovuto pagare il ticket sanitario	1
TOTALE	14

SEGNALETICA	Frequenze
Segnalare meglio le indicazioni per la medicina dello sport. Indicare inoltre la presenza delle toilettes	1
segnaletica all'entrata dell'ospedale	1
TOTALE	2

COMFORT	Frequenze
Consiglierei uno spogliatoio per poter prepararsi all'esame, in modo da poter entrare con abbigliamento consono e all'uscita tornare a rimettersi gli abiti	1
Più panche per sedersi nel possibile, anche nei corridoi più larghi	1
TOTALE	2



ELOGI	14
SEGNALETICA	2
COMFORT	2