



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. MICROBIOLOGIA
Ambulatorio

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	69
	69%

RELAZIONE DI SINTESI

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio di Microbiologia e Virologia** 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. 69 (**69%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **82/100**.

Il questionario è costituito da 12 domande: 11 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente), e 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 riassuntivo):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
 - 93% per l'orario d'apertura del Servizio
 - 93% per il tempo di attesa per il prelievo
 - 96% per la disponibilità del personale allo sportello
 - 90% per le informazioni relative alla preparazione del prelievo
 - 100% per la cortesia del personale infermieristico/medico
 - 99% per la chiarezza del personale nella risposta alle domande
 - 93% per la valutazione della procedura di pagamento del ticket

- gli **aspetti critici** sono:
 - la facilità per raggiungere il Servizio, 26% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - le informazioni relative alla raccolta del campione, 12% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, 14% 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. È 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).

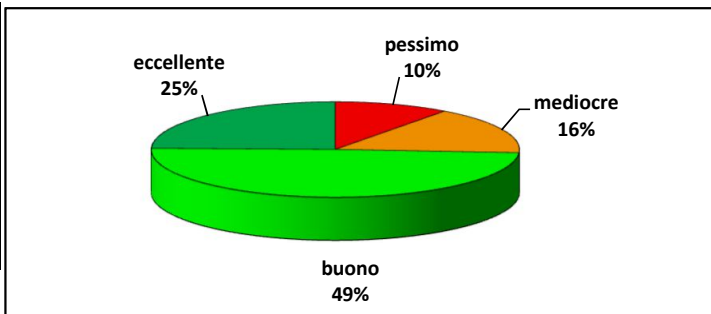
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

In base alla Sua esperienza presso questo Servizio, come valuta:

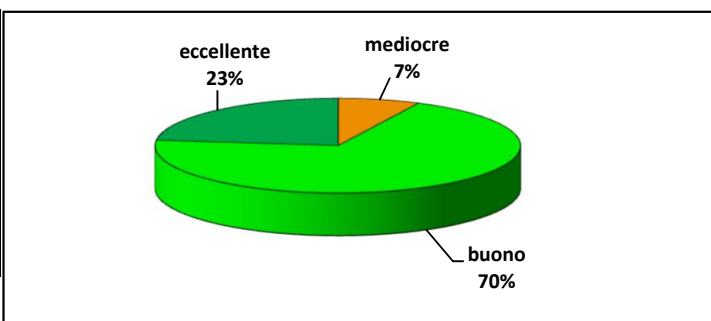
1 La facilità per raggiungere il Servizio

	frequenze	percentuali
pessimo	7	10%
mediocre	11	16%
buono	34	49%
eccellente	17	25%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



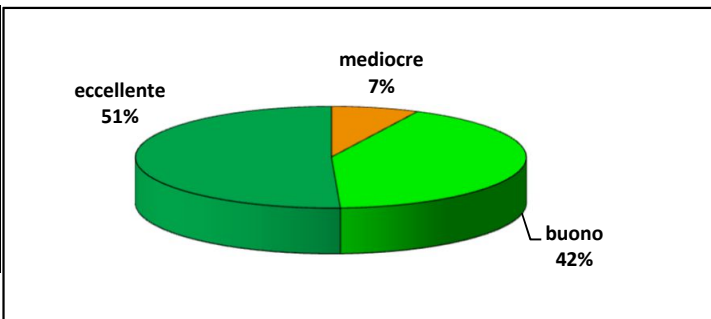
2 L'orario di apertura del Servizio

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	7%
buono	48	70%
eccellente	16	23%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



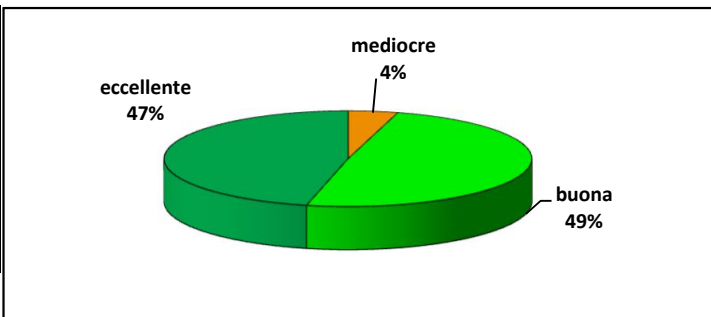
3 Il tempo di attesa per il prelievo

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	7%
buono	29	42%
eccellente	35	51%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



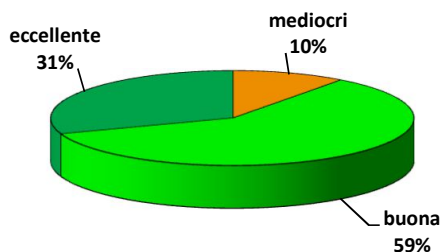
4 La disponibilità del personale allo sportello

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	4%
buona	34	49%
eccellente	32	46%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



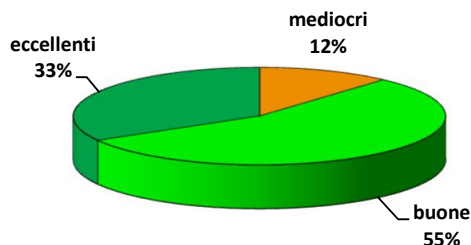
5 Le informazioni relative alla preparazione del prelievo

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	7	10%
buona	41	59%
eccellente	21	30%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



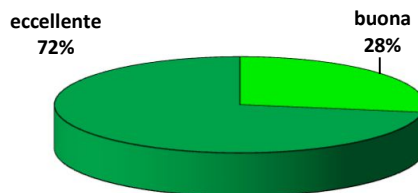
6 Le informazioni relative alla raccolta del campione

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	8	12%
buone	38	55%
eccellenti	23	33%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



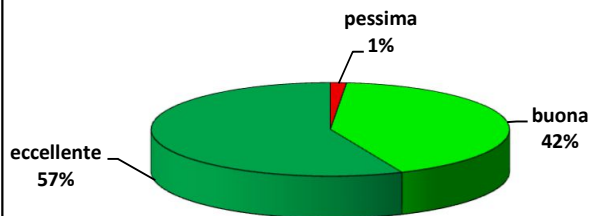
7 La cortesia del personale infermieristico/medico

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	19	28%
eccellente	50	72%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



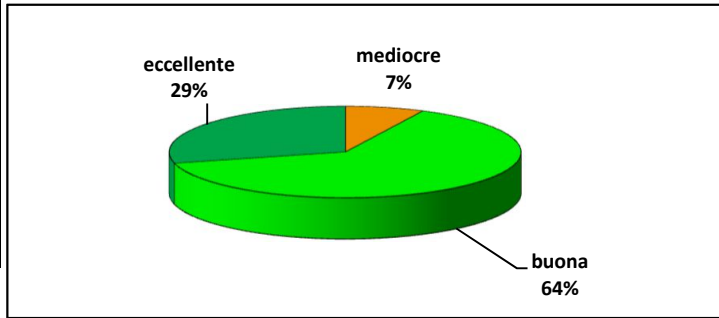
8 La chiarezza del personale in ambulatorio nella risposta alle Sue domande

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	0	0%
buona	29	42%
eccellente	39	57%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



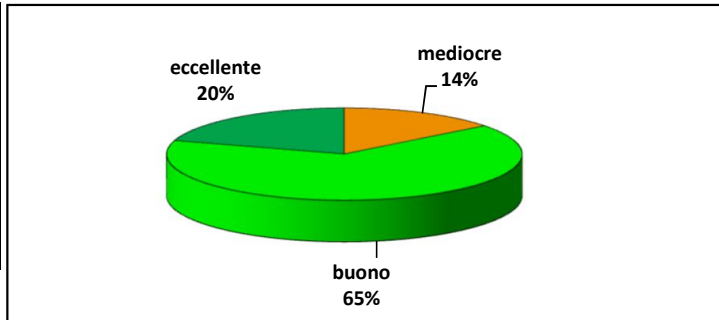
9 La procedura per il pagamento del ticket

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	7%
buona	44	64%
eccellente	20	29%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



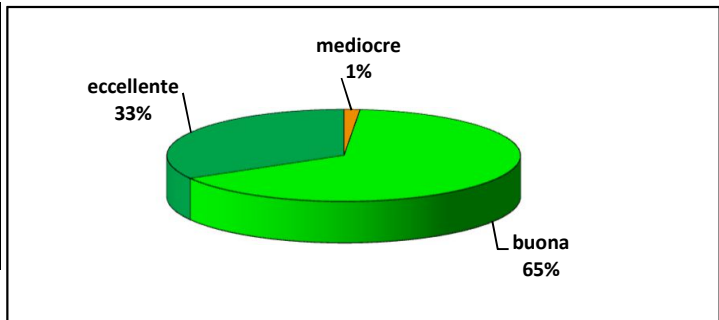
10 Il comfort della sala d'attesa

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	10	14%
buono	45	65%
eccellente	14	20%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%



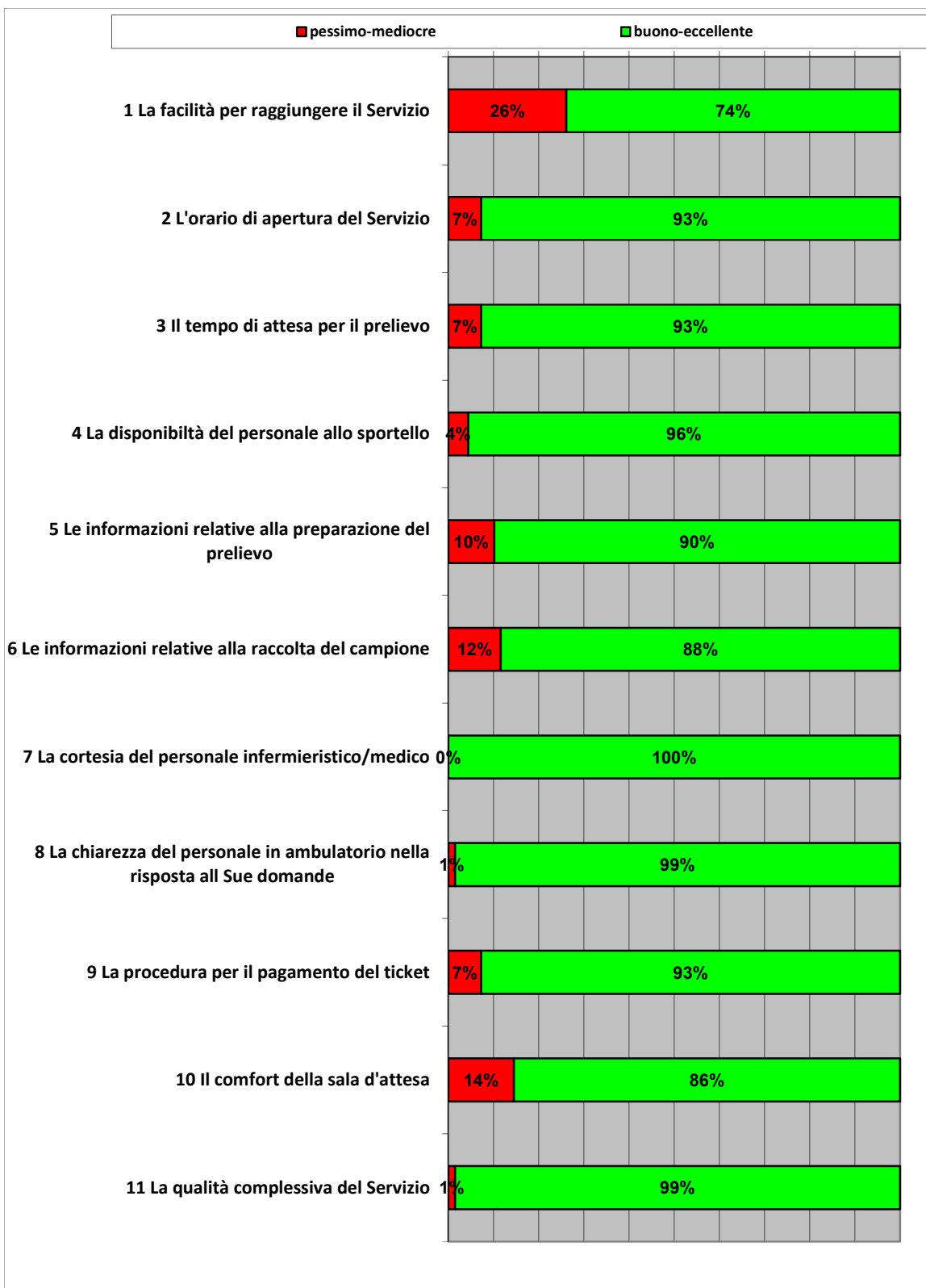
11 La qualità complessiva del Servizio

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	45	65%
eccellente	23	33%
non risposto	0	0%
Totale	69	100%

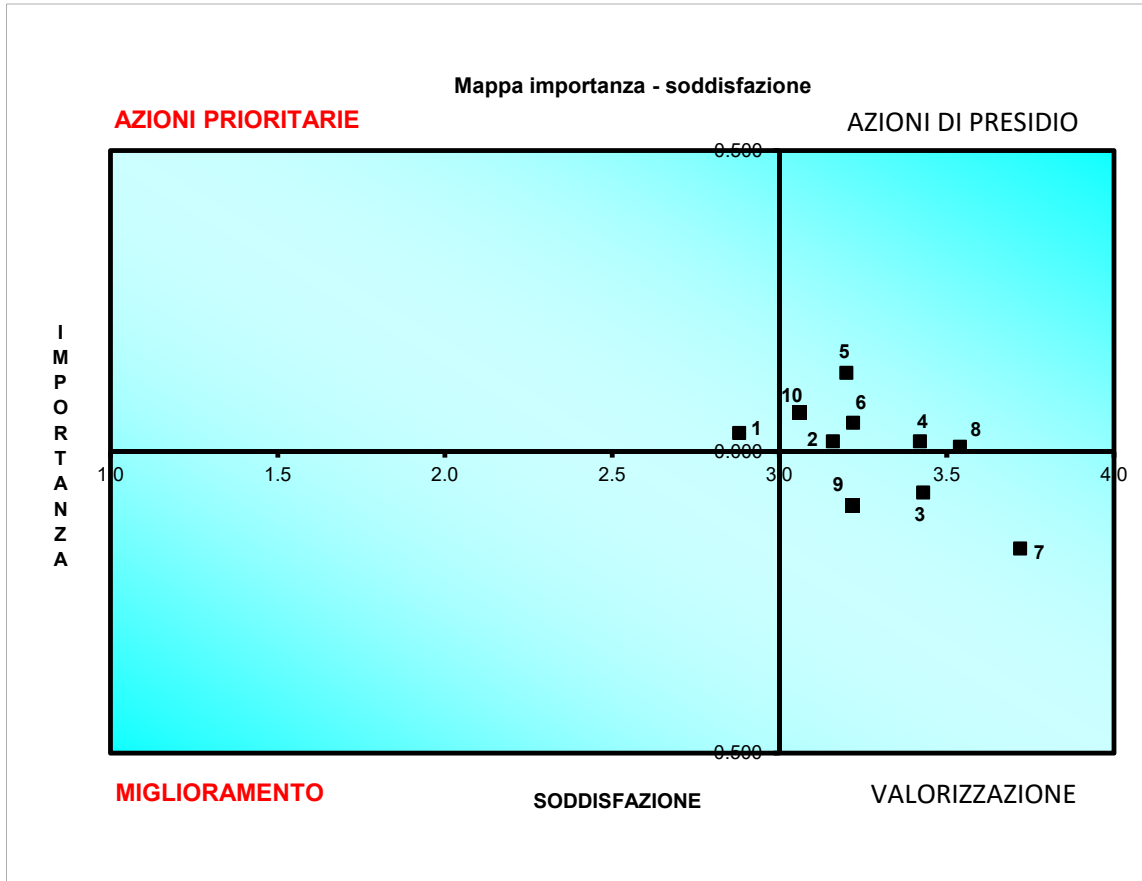


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



	pessimo- mediocre	buono- eccellente	Risposte valide
1 La facilità per raggiungere il Servizio	26%	74%	69
2 L'orario di apertura del Servizio	7%	93%	69
3 Il tempo di attesa per il prelievo	7%	93%	69
4 La disponibilità del personale allo sportello	4%	96%	69
5 Le informazioni relative alla preparazione del prelievo	10%	90%	69
6 Le informazioni relative alla raccolta del campione	12%	88%	69
7 La cortesia del personale infermieristico/medico	0%	100%	69
8 La chiarezza del personale in ambulatorio nella risposta all Sue domande	1%	99%	69
9 La procedura per il pagamento del ticket	7%	93%	69
10 Il comfort della sala d'attesa	14%	86%	69
11 La qualità complessiva del Servizio	1%	99%	69



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 l'orario di apertura del Servizio, la disponibilità del personale di sportello, le informazioni per la preparazione al prelievo e alla raccolta campione, la chiarezza sulle risposte alle domande poste e il comfort della sala d'attesa.

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 il tempi d'attesa per il prelievo, la cortesia del personale infermieristico/medico e la procedura di pagamento ticket.

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. Qui rientra la facilità di raggiungimento del Servizio.

Var		import	soddisf	scarti import
1	valutazione facilità di raggiungimento Servizio	.603	2.88	0.031
2	valutazione orario apertura Servizio	.589	3.16	0.017
3	valutazione tempo attesa prelievo	.504	3.43	-0.068
4	valutazione disponibilità del personale di sportello	.589	3.42	0.017
5	valutazione informazioni preparazione al prelievo	.703	3.20	0.131
6	valutazione informazioni raccolta campione	.620	3.22	0.048
7	valutazione cortesia personale infermieristico/medico	.411	3.72	-0.161
8	valutazione chiarezza risposte alle domande poste	.580	3.54	0.008
9	valutazione procedura pagamento ticket	.483	3.22	-0.089
10	valutazione comfort sala d'attesa	.636	3.06	0.064

medie **0.572** **3.285**

voto medio performance **82%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

SICUREZZA	Frequenze
In sala d'attesa c'era un uomo piuttosto alterato: più sicurezza, soprattutto per medici e infermieri che hanno a che fare abitualmente con persone irrispettose	1
TOTALE	1

TEMPI ATTESA	Frequenze
Servizio relativamente lento	1
TOTALE	1