



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Angiologia
ambulatorio

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2018/gennaio 2019
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	195
	98%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Angiologia – ambulatorio - dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo tra novembre 2018 e gennaio 2019, 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. 195 (98%).

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 qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente o per niente, poco, abbastanza, molto) 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-eccellente”** risulta essere per:
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 96%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 96%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 94%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 93%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, per il 93%

- **gli aspetti da tenere in evidenza sono:**
 - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 21% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa nel giorno della visita, per il 21% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 21% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 22% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 25% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 24% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per l'11% 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).

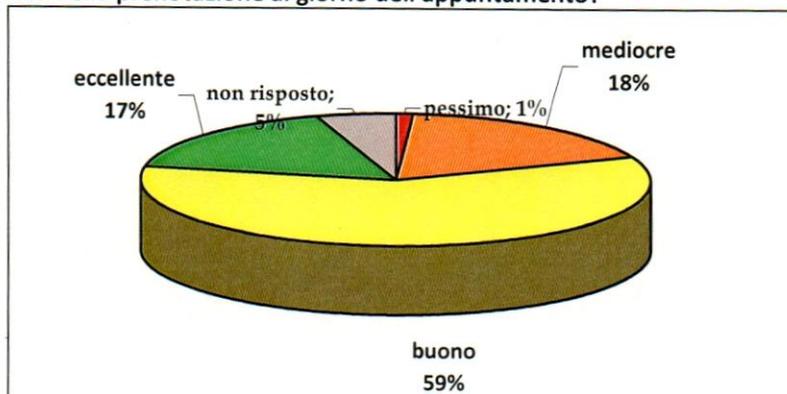
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2018

1° parte: personale e organizzazione UOC

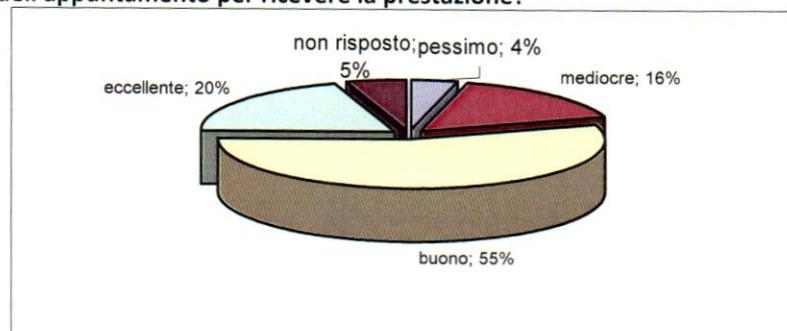
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	1%
mediocre	36	18,0%
buono	114	59,0%
eccellente	33	17,0%
non risposto	9	5%
Totale	195	100%



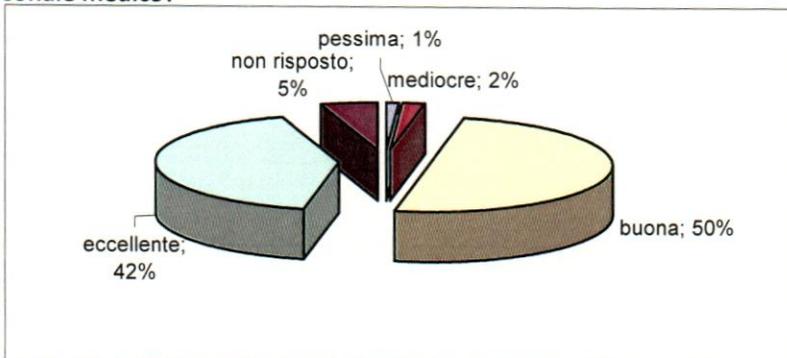
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	7	4%
mediocre	31	16%
buono	107	55%
eccellente	40	20%
non risposto	10	5%
Totale	195	100%



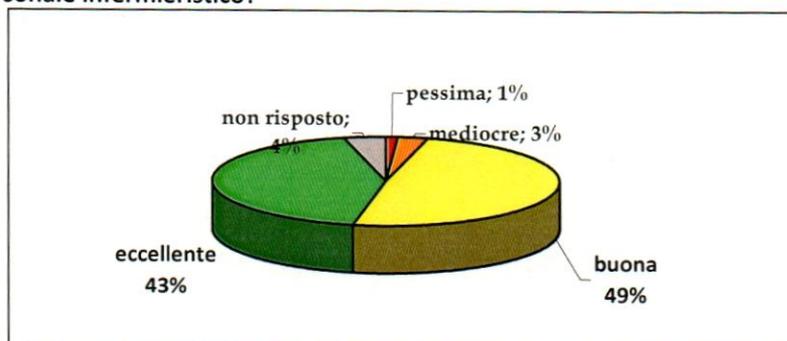
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	3	1%
mediocre	4	2%
buona	97	50%
eccellente	82	42%
non risposto	9	5%
Totale	195	100%



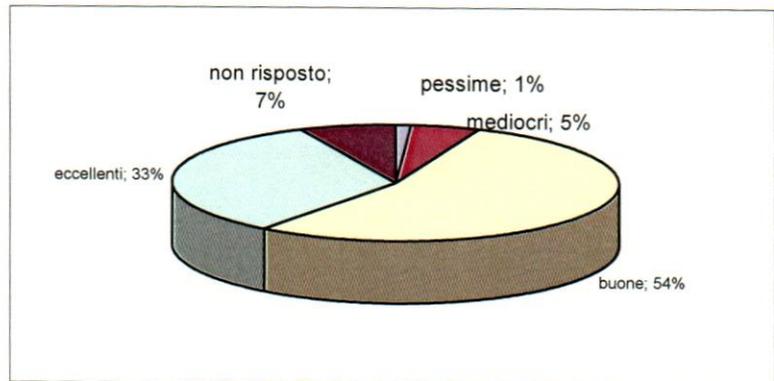
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	6	3%
buona	96	49%
eccellente	83	43%
non risposto	8	4%
Totale	195	100%



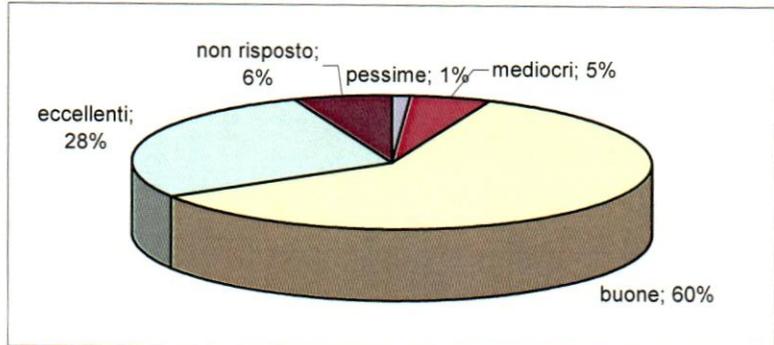
1.5 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	10	5%
buone	106	54%
eccellenti	65	33%
non risposto	13	7%
Totale	195	100%



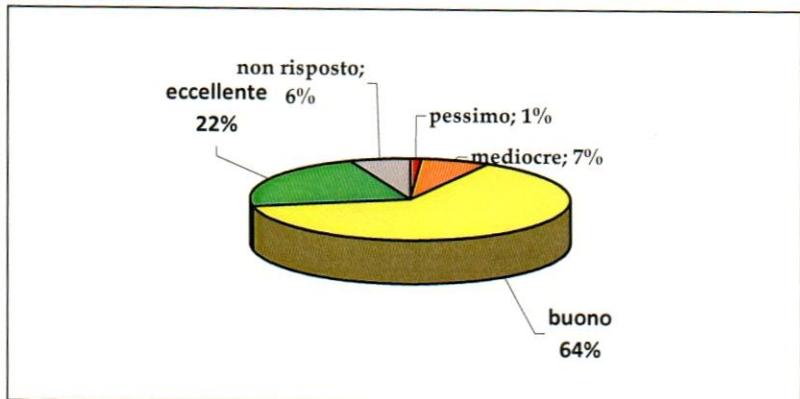
1.6 Come valuta le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	3	1%
mediocri	10	5%
buone	116	60%
eccellenti	55	28%
non risposto	11	6%
Totale	195	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

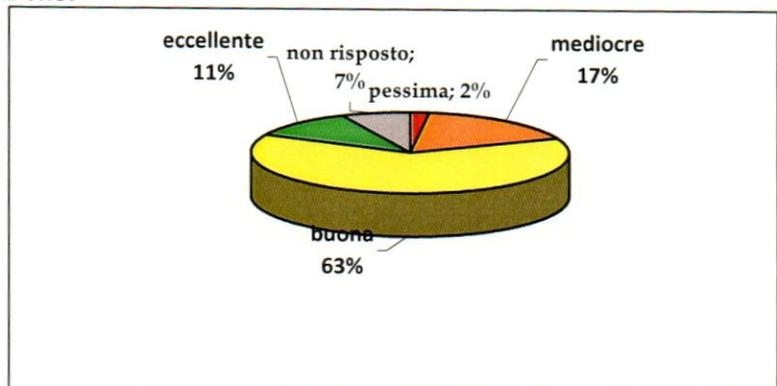
	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	14	7%
buono	124	64%
eccellente	43	22%
non risposto	12	6%
Totale	195	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

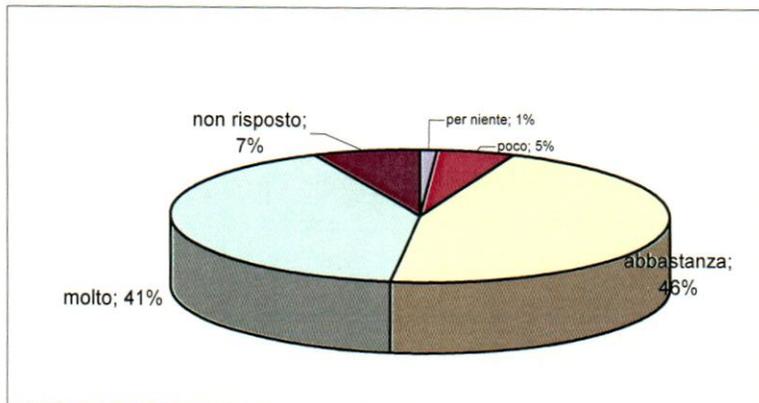
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	4	2%
mediocre	34	17%
buona	122	63%
eccellente	22	11%
non risposto	13	7%
Totale	195	100%



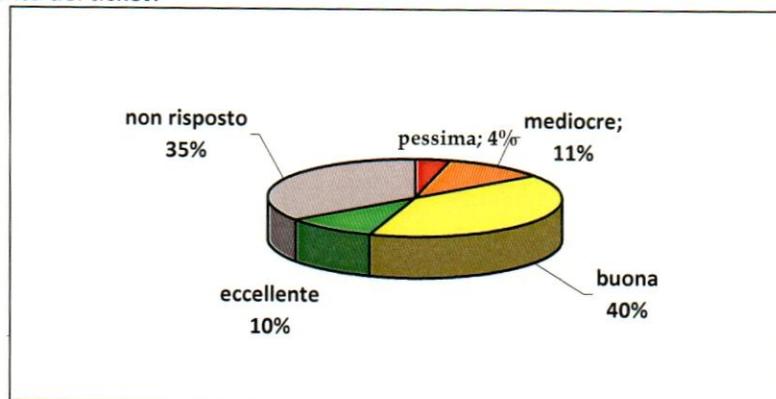
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	2	1%
poco	11	5%
abbastanza	89	46%
molto	80	41%
non risposto	13	7%
Totale	195	100%



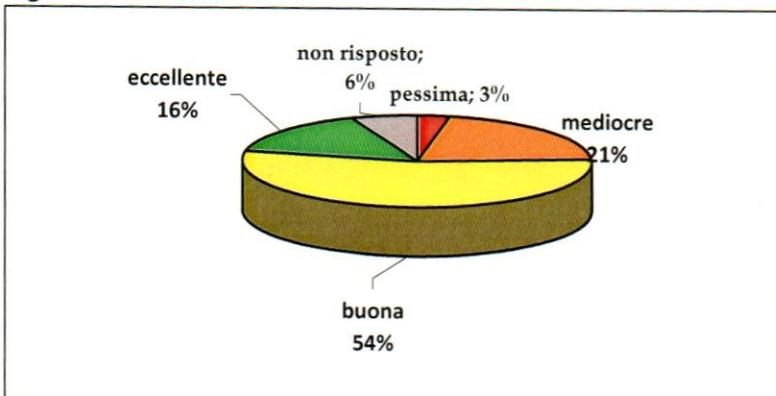
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	7	4%
mediocre	21	11%
buona	79	40%
eccellente	20	10%
non risposto	68	35%
Totale	195	100%



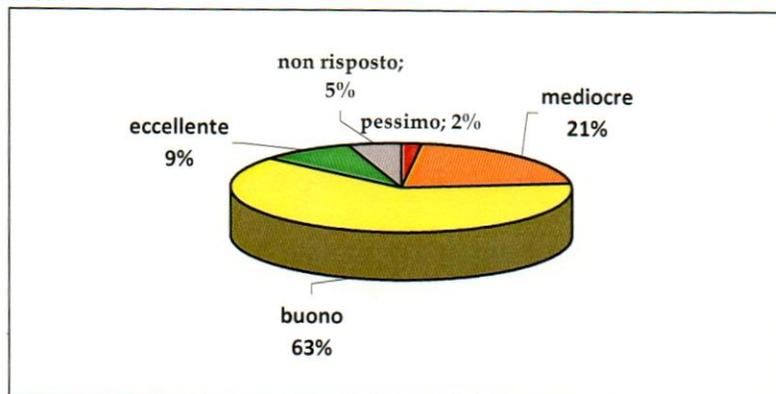
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	6	3%
mediocre	40	21%
buona	106	54%
eccellente	31	16%
non risposto	12	6%
Totale	195	100%



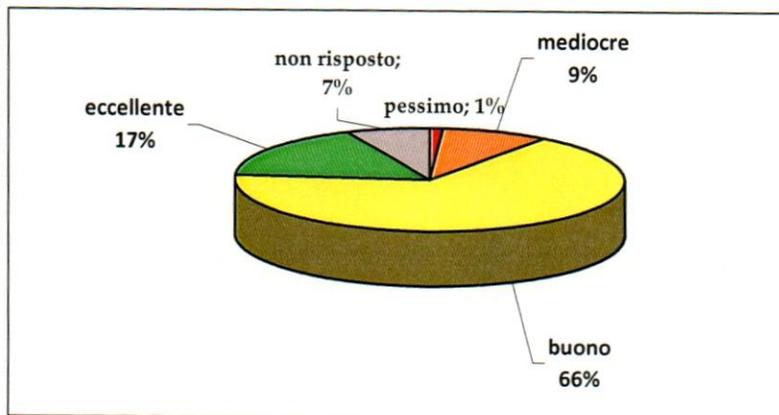
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	2%
mediocre	40	21%
buono	123	63%
eccellente	18	9%
non risposto	10	5%
Totale	195	100%



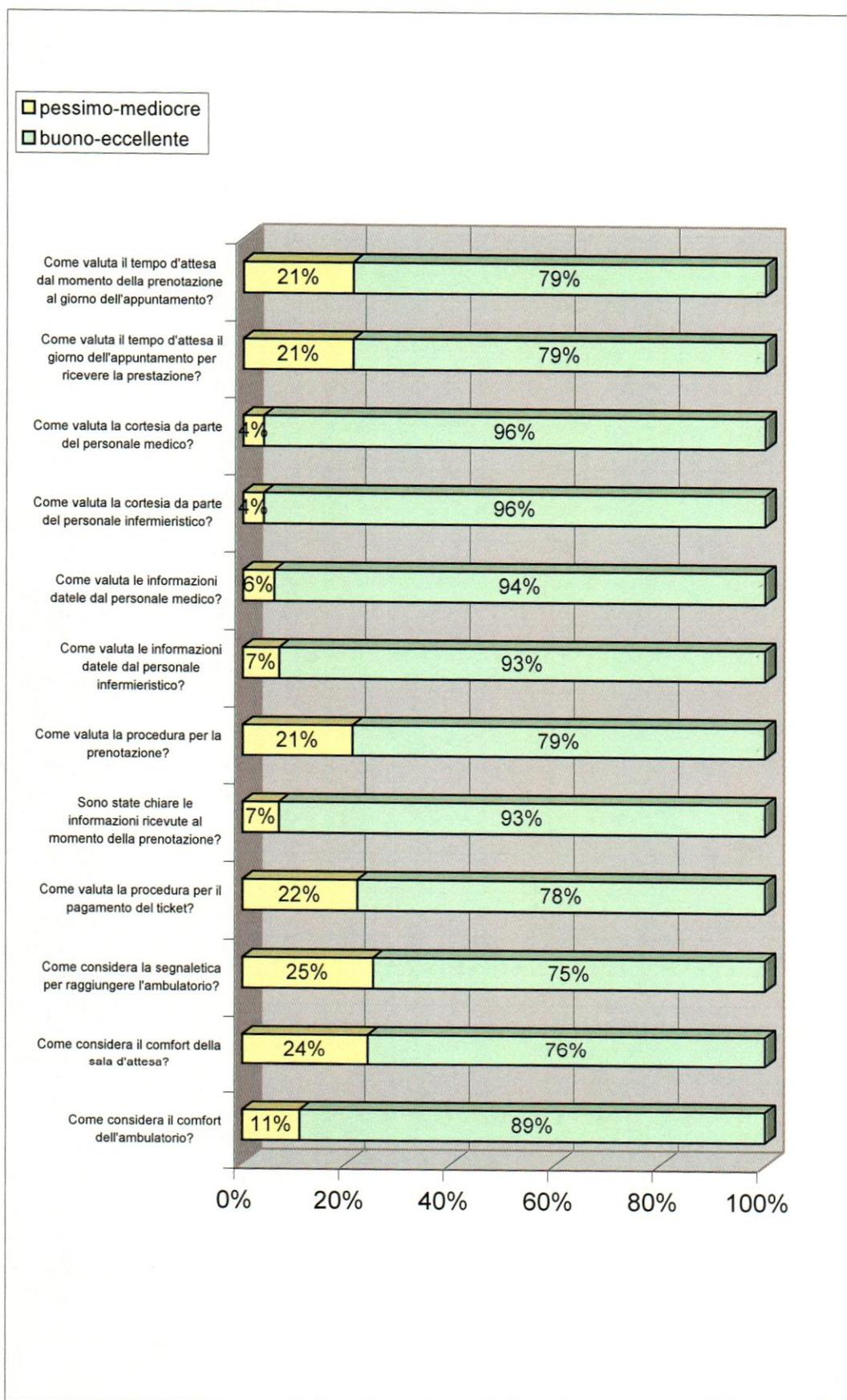
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

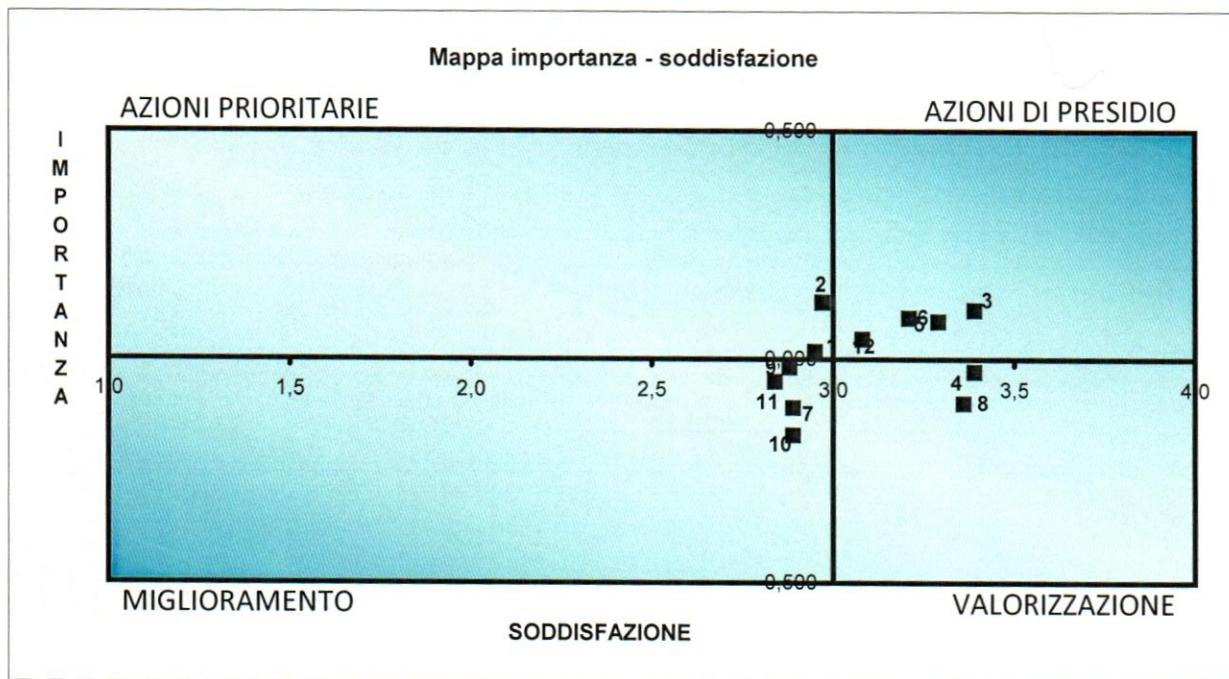
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	18	9%
buono	128	66%
eccellente	34	17%
non risposto	14	7%
Totale	195	100%



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 2018





Legenda:

- 1 tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento
- 2 tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento
- 3 cortesia da parte del personale medico
- 4 cortesia da parte del personale infermieristico
- 5 informazioni ricevute dal personale medico
- 6 informazioni ricevute dal personale infermieristico
- 7 valutazione procedura prenotazione
- 8 chiarezza informazioni ricevute alla prenotazione
- 9 valutazione procedura pagamento ticket
- 10 valutazione segnaletica per raggiungere l'ambulatorio
- 11 comfort sala d'attesa
- 12 comfort ambulatorio

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. È il caso della cortesia da parte del personale medico, delle informazioni ricevute dal personale medico, delle informazioni ricevute dal personale infermieristico, del comfort dell'ambulatorio.

2. **quadrante in basso a destra** : è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però non è attribuita un'importanza fondamentale. 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 da parte del personale infermieristico, la chiarezza delle informazioni ricevute alla 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. Troviamo in questa area la valutazione della procedura di prenotazione, la valutazione procedura pagamento ticket, la segnaletica per l'ambulatorio, 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. È il caso del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, del tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Tutto ottimo	1
Ottimo l'ambulatorio e il servizio medico.	1
Medico fantastico	1
Ringrazio per l'insieme della collaborazione ricevuta	1
Ho fatto un ecocolordoppler veramente esaustivo e approfondito	1
Trovato bene	1
totale elogi	6
TEMPI D'ATTESA	Frequenze
Tempi di attesa alla visita molto lunghi rispetto l'orario di prenotazione	1
Si deve rispettare l'orario dell'appuntamento. Non è possibile aspettare 45 minuti con i soldi nostri.	1
totale tempi d'attesa	2
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Frequenze
chiedere in fase di prenotazione che tipo di paziente è (specialmente se arriva da casa di riposo) per assegnare priorità senza numeretto.	1
Bisogna migliorare il servizio prenotazioni	1
Per i pagamenti ticket prestazioni è un'indecenza non poter pagare con carte di poste italiane S.p.A.. Si richiede questa possibilità, Poste ha circuiti mastercard, visa, maestro. Grazie per dover pagare in contanti al CUP facendo la coda!	1
Rispettare gli orari di prenotazione sarebbe gradito	1
Bisognerebbe migliorare il servizio di prenotazione perché ci vuole 1 ora e 15 minuti di attesa per la prenotazione, il personale lentissimo talvolta assente	1
Se fosse possibile più agevolazioni per i portatori di handicap (comodità della sala d'attesa, nelle chiamate, ecc.)	1
Durante il periodo delle medicazioni desidererei qualche visita del medico	1
totale aspetti organizzativi	7
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
L'Angiologia necessita di arredi sanitari di buona fattura e di spazi più consoni all'utenza	1
Sala d'attesa un po' piccola	1
totale aspetti alberghieri e comfort	2
LOGISTICA	Frequenze
Manca parcheggio per le auto	1

Bisognerebbe ampliare il parcheggio. Molto piccolo rispetto al numero di macchine in entrata	1
Sarebbe opportuno segnalare meglio come raggiungere l'ambulatorio dal cortile interno al piano, sede ambulatorio	1
totale logistica	3
VARIE	Frequenze
Mantenere l'alta specializzazione del personale medico ed infermieristico	1
Averlo prenotato il controllo con un anno di anticipo e date da me scelte, non sono in grado di dare giudizi alle domande predisposte. Però voglio segnalare due cose pessime: 1) una volta l'impegnativa del medico di base non specificava se entro il mese o entro 10 giorni o pagamento. Adesso lo deve fare e talvolta il paziente è costretto a tornare dal medico per farsi cambiare la nota B C D. 2) Non ho gradito ricevere la telefonata dell'ULS che mi chiedeva se confermo o disdico la visita. Hanno violato la mia privacy. Non fate telefonate! Se uno vuol disdire lo fa. Per promemoria meglio un messaggio.	1
totale varie	2
totale suggerimenti	22

