



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

AMBULATORIO FLEBOLOGICO
CENTRO MULTIDISCIPLINARE
DAY SURGERY

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	73
	73%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'Ambulatorio Flebologico – Centro Multidisciplinare Day Surgery - dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo tra novembre e dicembre 2018, 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. 73 (73%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 66/100.

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 del personale infermieristico, per il 99%
 - le informazioni del personale medico, per il 92%
 - le informazioni del personale infermieristico, per il 99%
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 93%

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, con l' 84% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, con il 66% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 60% pessimo-mediocre
 - le informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 39% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per l'81% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 79% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - la cortesia del personale medico, con il 18% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, con il 24% 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 de l'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).

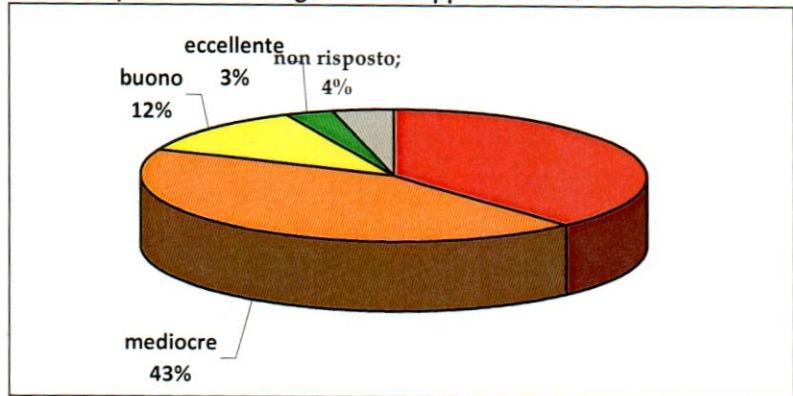
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2018

1° parte: personale e organizzazione UOC

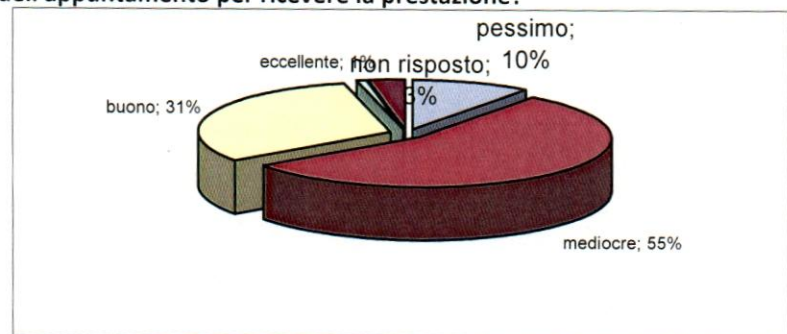
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	28	38%
mediocre	31	43%
buono	9	12%
eccellente	2	3%
non risposto	3	4%
Totale	73	100%



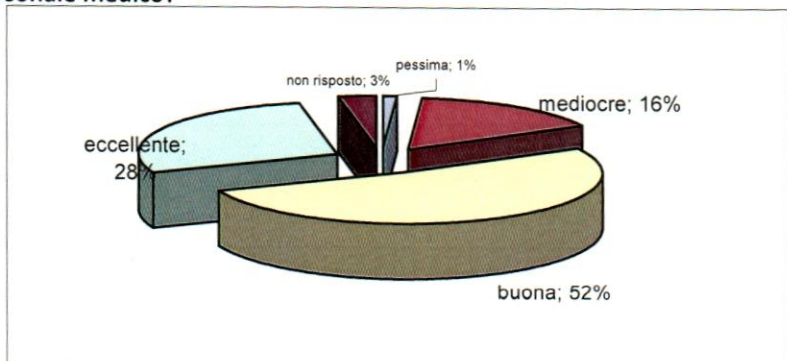
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	7	10%
mediocre	40	55%
buono	23	31%
eccellente	1	1%
non risposto	2	3%
Totale	73	100%



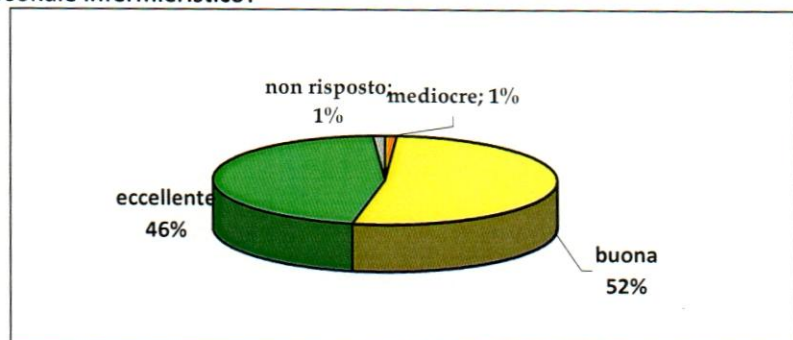
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	12	16%
buona	38	52%
eccellente	20	28%
non risposto	2	3%
Totale	73	100%



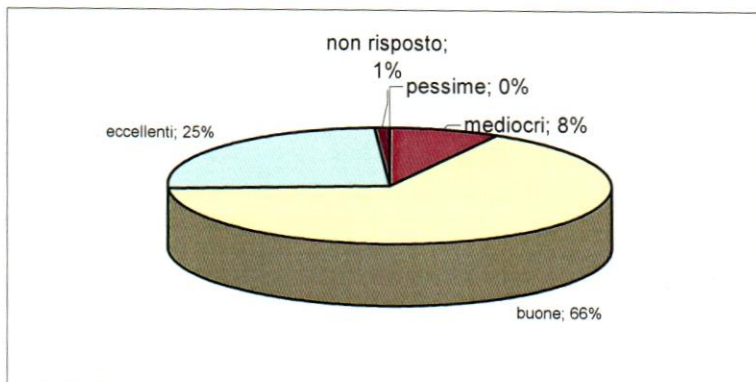
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	38	52%
eccellente	33	46%
non risposto	1	1%
Totale	73	100%



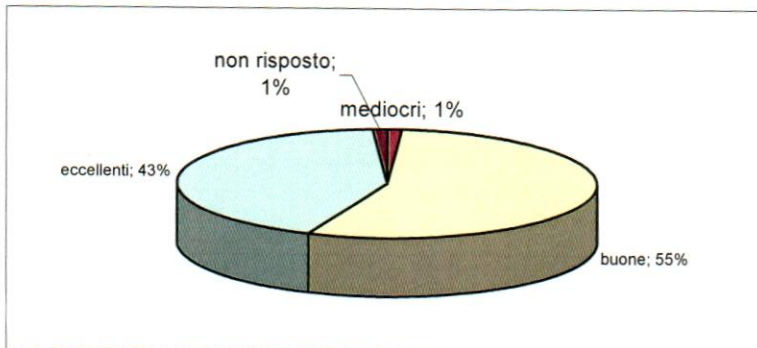
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	6	8%
buone	48	66%
eccellenti	18	25%
non risposto	1	1%
Totale	73	100%



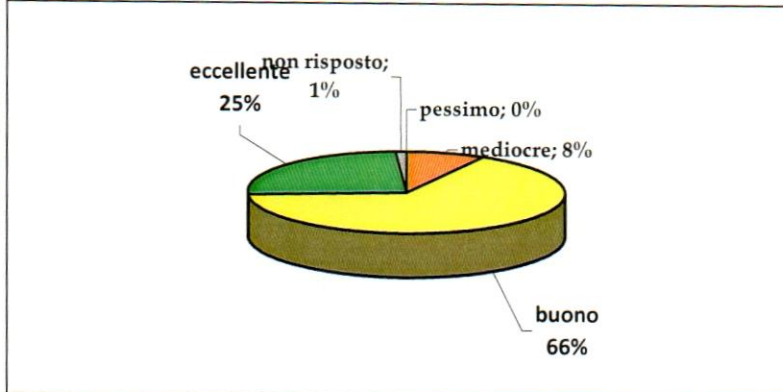
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	40	55%
eccellenti	31	43%
non risposto	1	1%
Totale	73	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

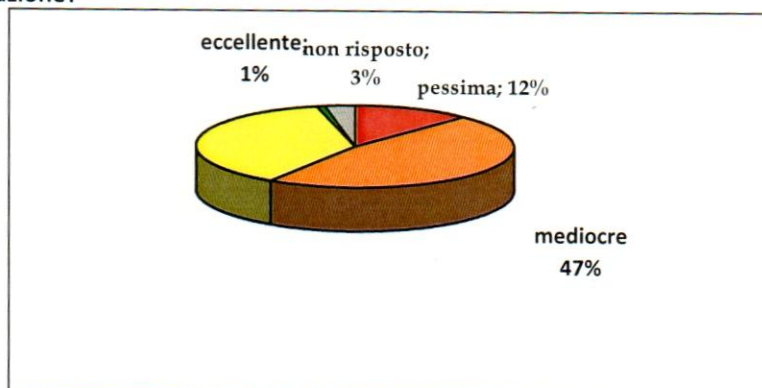
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	6	8%
buono	48	66%
eccellente	18	25%
non risposto	1	1%
Totale	73	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

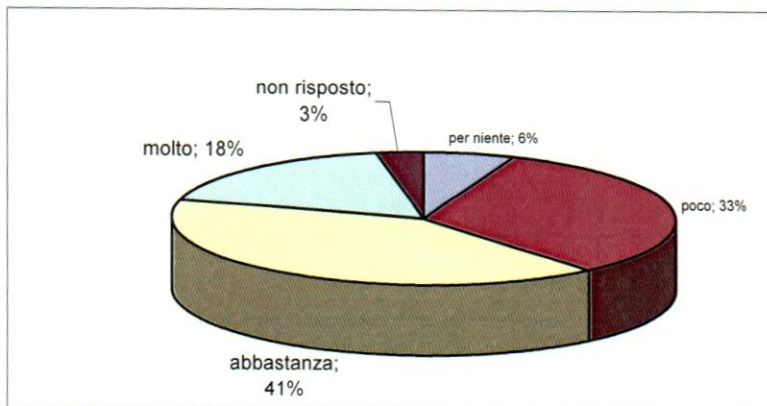
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	9	12%
mediocre	34	47%
buona	27	37%
eccellente	1	1%
non risposto	2	3%
Totale	73	100%



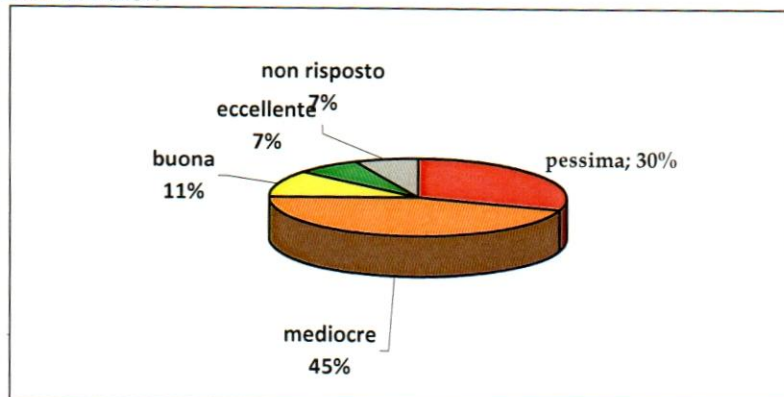
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	4	6%
poco	24	33%
abbastanza	30	41%
molto	13	18%
non risposto	2	3%
Totale	73	100%



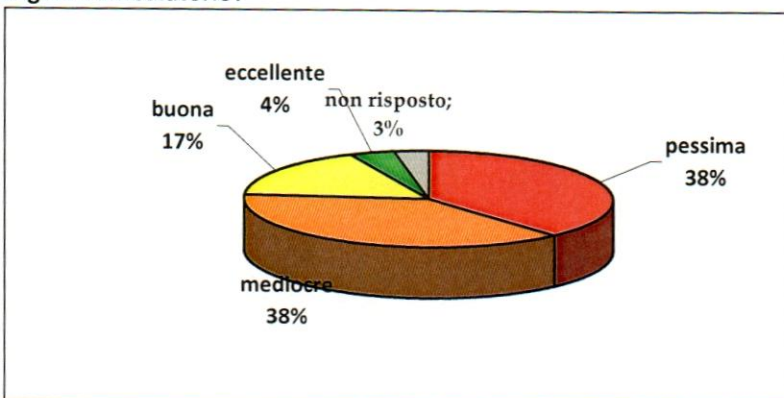
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	22	30%
mediocre	33	45%
buona	8	11%
eccellente	5	7%
non risposto	5	7%
Totale	73	100%



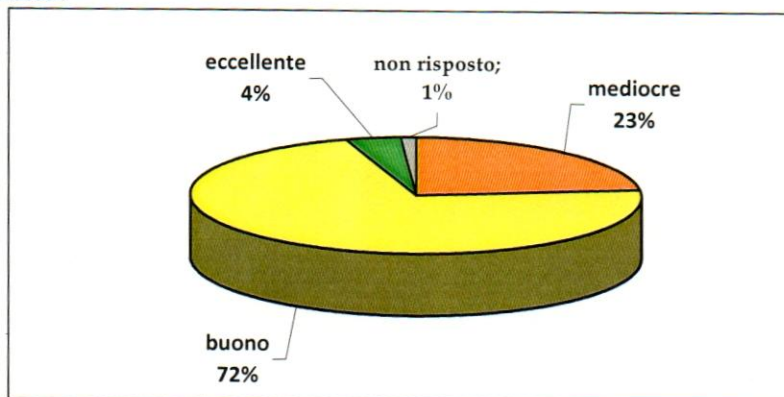
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	28	38%
mediocre	28	38%
buona	12	17%
eccellente	3	4%
non risposto	2	3%
Totale	73	100%



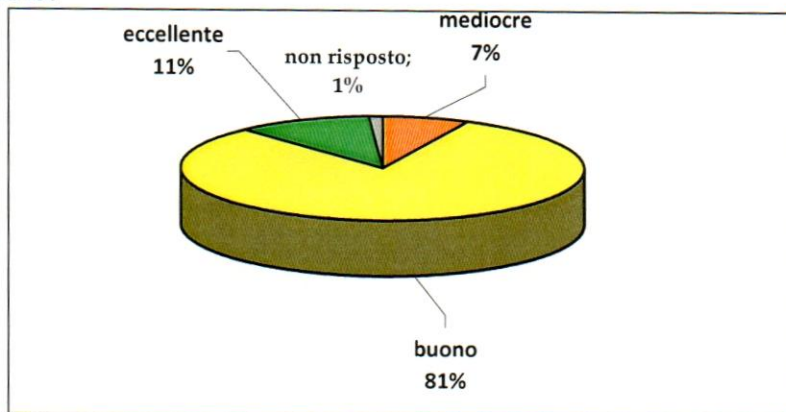
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	17	23%
buono	52	72%
eccellente	3	4%
non risposto	1	1%
Totale	73	100%



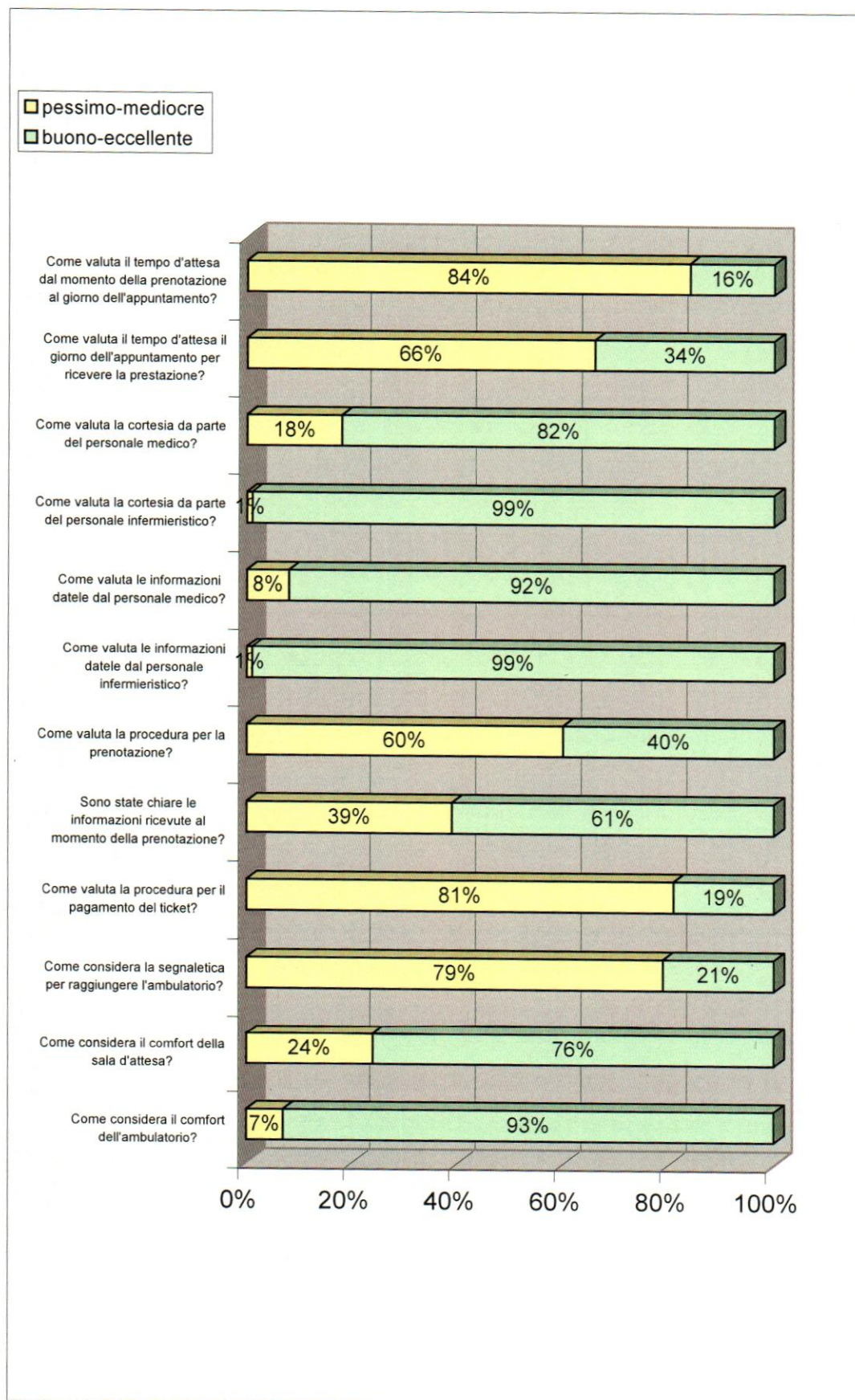
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

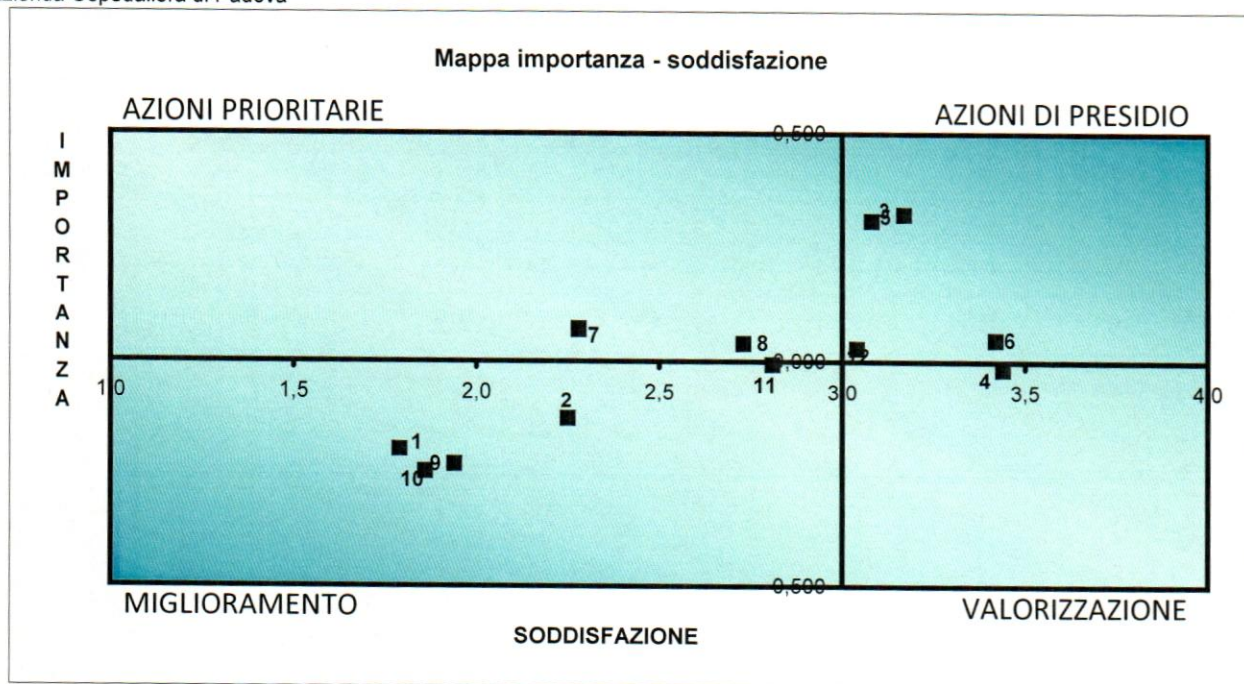
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	7%
buono	59	81%
eccellente	8	11%
non risposto	1	1%
Totale	73	100%



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 del personale medico, delle informazioni del personale medico, delle informazioni del 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 del personale infermieristico
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 il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, la procedura pagamento del 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. E' il caso della procedura di prenotazione, delle informazioni ricevute alla prenotazione.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Questo reparto non lo cambierei per niente al mondo dalla dolcezza degli infermieri e tutto lo staff operatorio, chirurghi e anestesisti (eccellenti). Bravi grazie	1
Tutti bravi e bene organizzati	1
Sono stata operata l'8 maggio 2018 dalla Dott.ssa Pavei, persona meravigliosa e ho trovato in sala operatoria delle persone fantastiche che ti rasserenano. Grazie di tutto.	1
totale elogi	3
VARIE	Frequenze
Mi è capitato al CUP di avere una data con un operatore, il giorno dopo con un altro 1 mese prima? Come mai?	1
totale varie	1
totale suggerimenti	4

