



**Regione del Veneto**  
**Azienda Ospedaliera di Padova**

**Clinica Ginecologica e Ostetrica**  
**ambulatorio**

# **REPORT INDAGINE**

# **QUALITÀ PERCEPITA**

# **ANNO 2018**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre/dicembre 2018
<b>Numero questionari somministrati</b>	300
<b>Numero questionari raccolti</b>	140
	<b>47%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Clinica Ginecologica e Ostetrica – ambulatorio - 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'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 300 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 140 (47%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 74/100.

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 90%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 93%
  - le informazioni date dal personale medico, per il 93%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 95%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, per il 92%
  
- gli **aspetti critici** riguardano:
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 27% pessimo-mediocre
  - il tempo d'attesa nel giorno della visita, per il 53% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, con il 30% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala d'attesa, con il 42% pessimo-mediocre
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - la procedura per la prenotazione, per il 17% pessimo-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 14% pessimo-mediocre
  - il comfort dell'ambulatorio, con il 23% 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.

---

<sup>1</sup> 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]

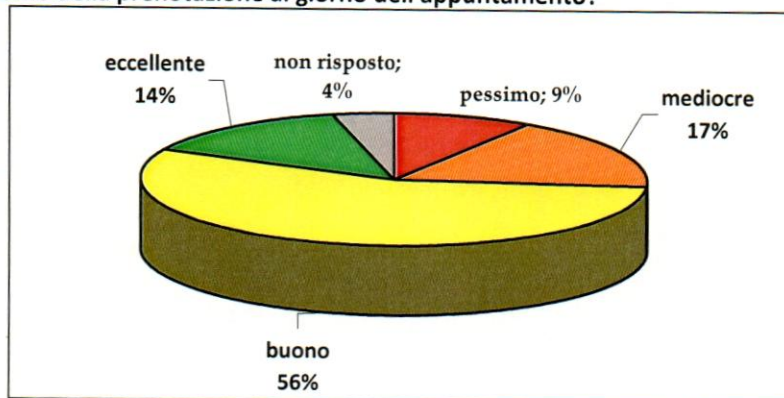


## GRAFICI 2018

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

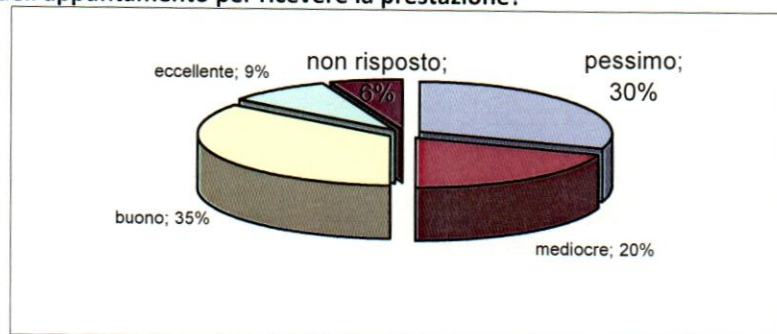
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	12	9%
mediocre	24	17%
buono	78	56%
eccellente	20	14%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



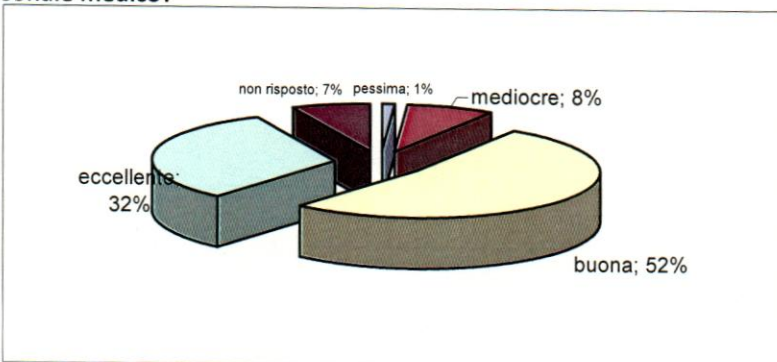
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	41	30%
mediocre	28	20%
buono	49	35%
eccellente	13	9%
non risposto	9	6%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



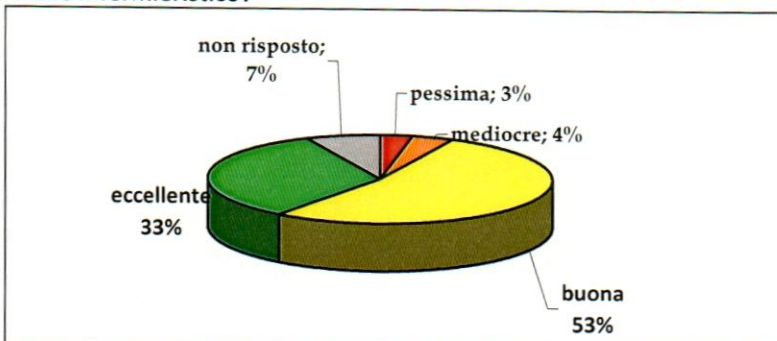
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	11	8%
buona	73	52%
eccellente	44	32%
non risposto	10	7%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



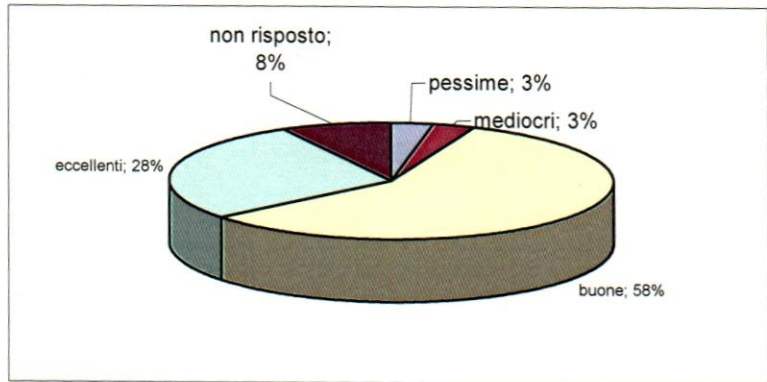
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	4	3%
mediocre	5	4%
buona	75	53%
eccellente	46	33%
non risposto	10	7%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



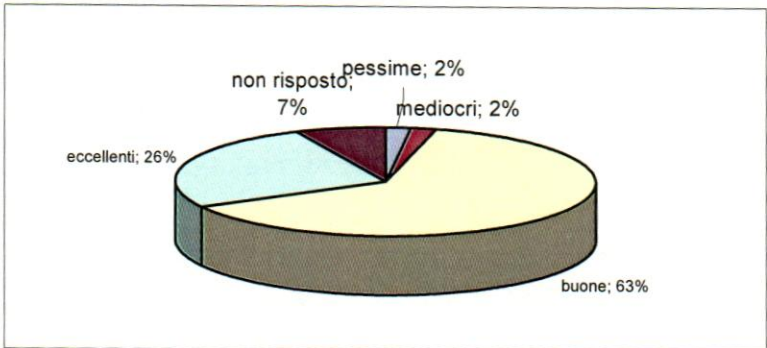
**1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pesime	4	3%
mediocri	5	3%
buone	81	58%
eccellenti	39	28%
non risposto	11	8%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



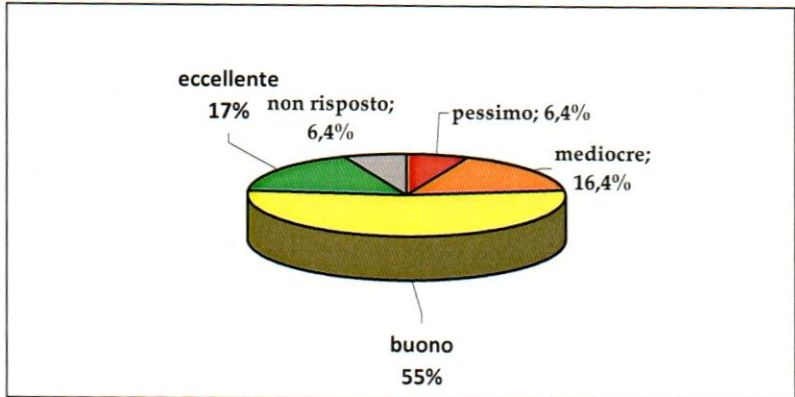
**1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pesime	3	2%
mediocri	3	2%
buone	88	63%
eccellenti	36	26%
non risposto	10	7%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



**1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?**

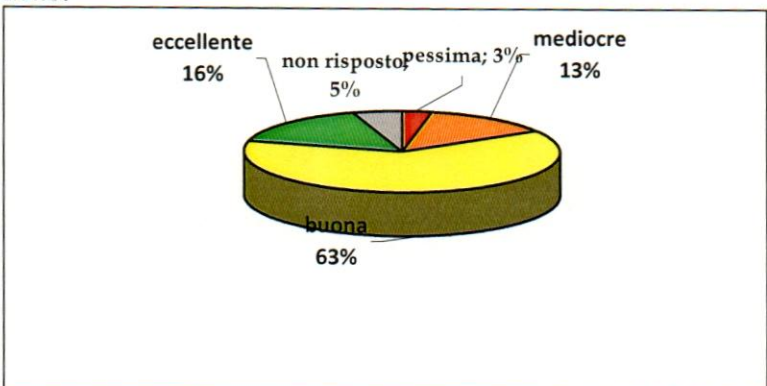
	frequenze	percentuali
peissimo	9	6,4%
mediocre	23	16,4%
buono	75	53,6%
eccellente	24	17,1%
non risposto	9	6,4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



**2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale**

**2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?**

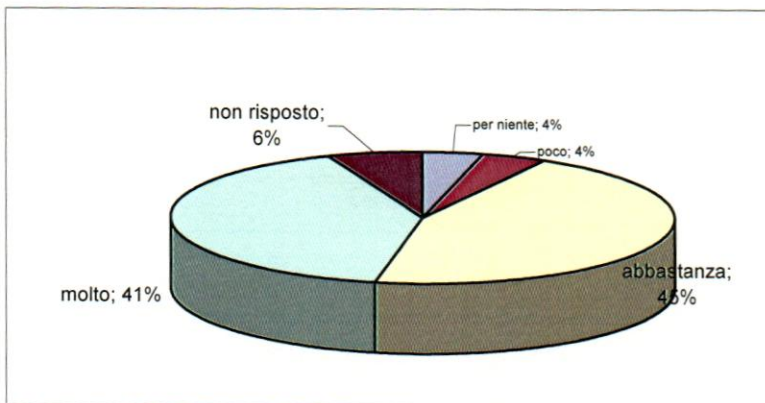
	frequenze	percentuali
peissima	5	3%
mediocre	18	13%
buona	88	63%
eccellente	22	16%
non risposto	7	5%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>





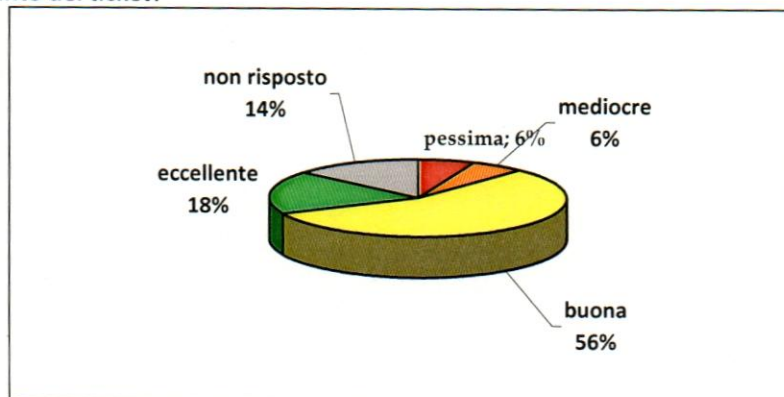
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	5	4%
poco	5	4%
abbastanza	64	45%
molto	57	41%
non risposto	9	6%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



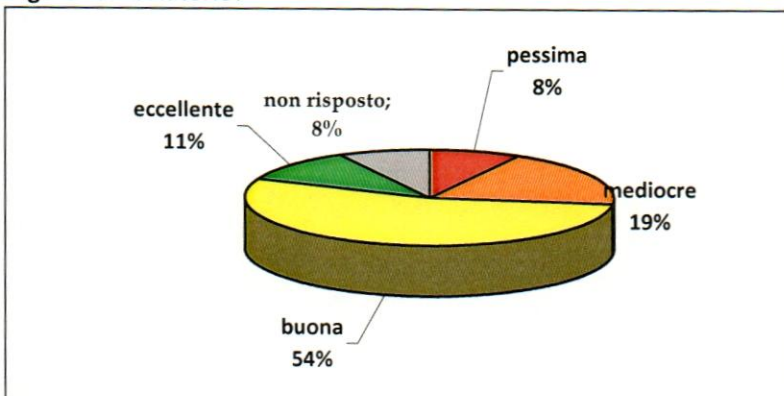
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	8	6%
mediocre	9	6%
buona	78	56%
eccellente	25	18%
non risposto	20	14%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



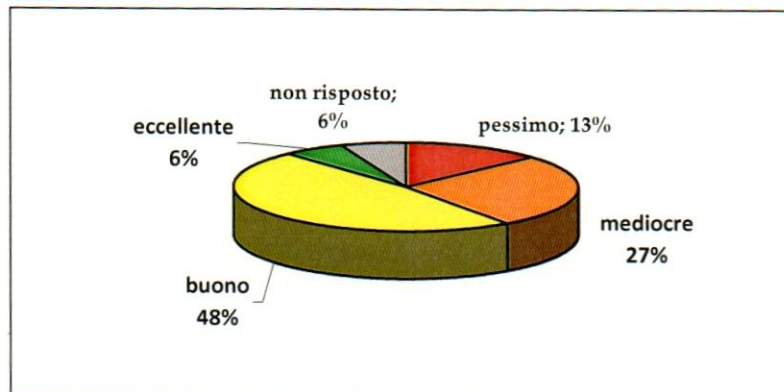
### 2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	12	8%
mediocre	26	19%
buona	75	54%
eccellente	16	11%
non risposto	11	8%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



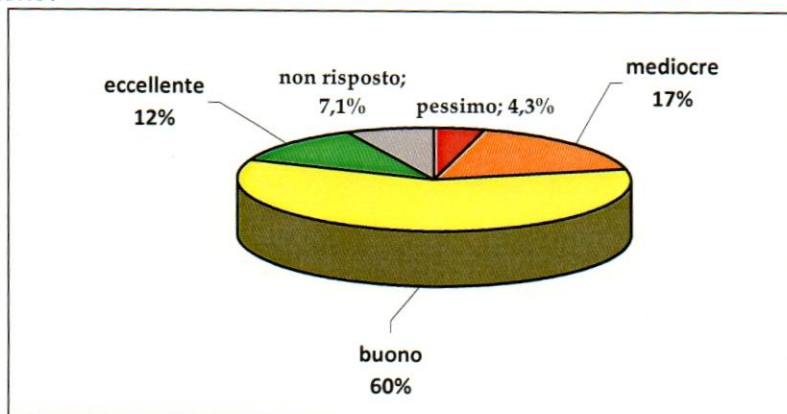
### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	18	13%
mediocre	37	27%
buono	67	48%
eccellente	9	6%
non risposto	9	6%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



## 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

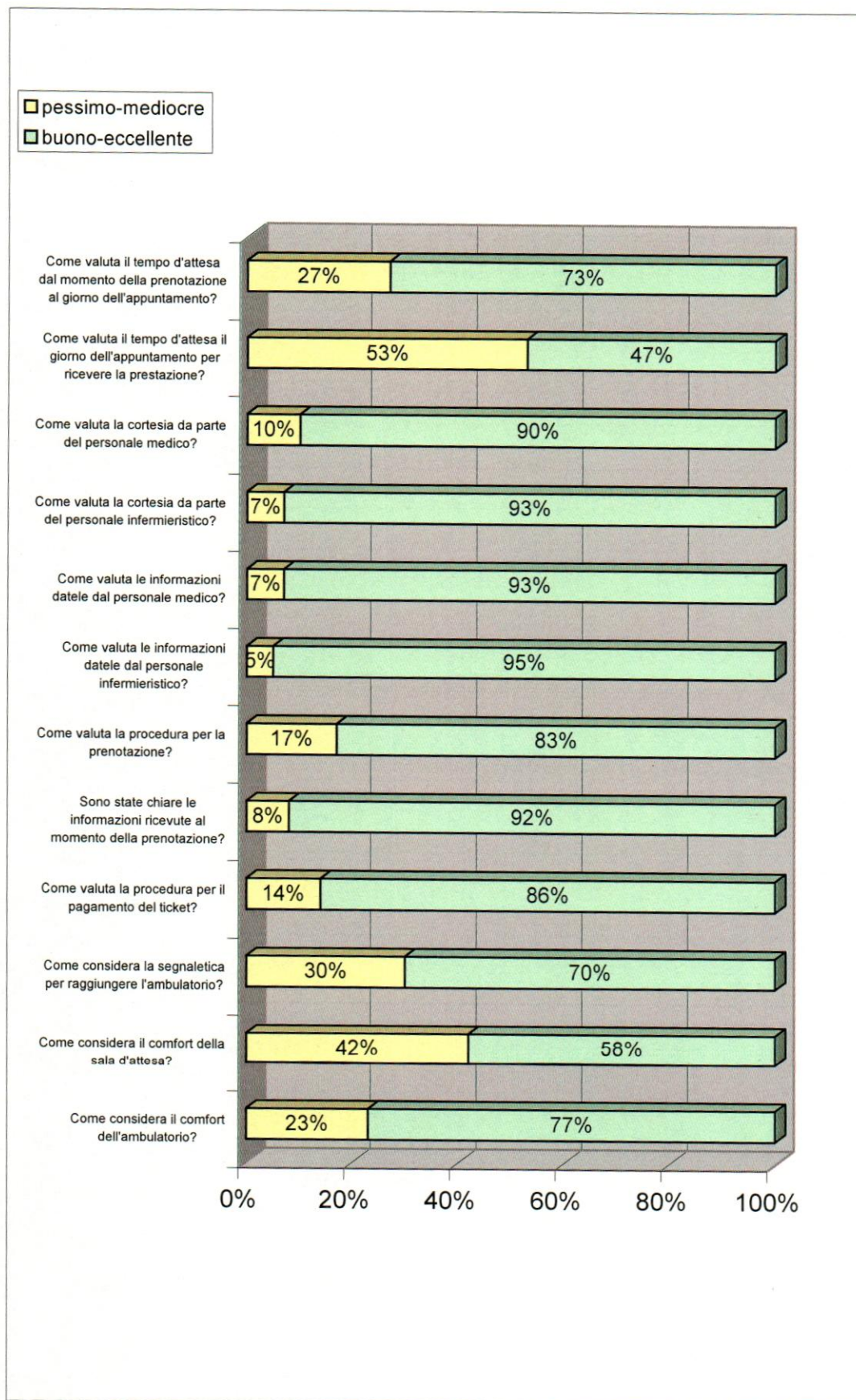
	frequenze	percentuali
pessimo	6	4,3%
mediocre	24	17,1%
buono	83	59,3%
eccellente	17	12,1%
non risposto	10	7,1%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



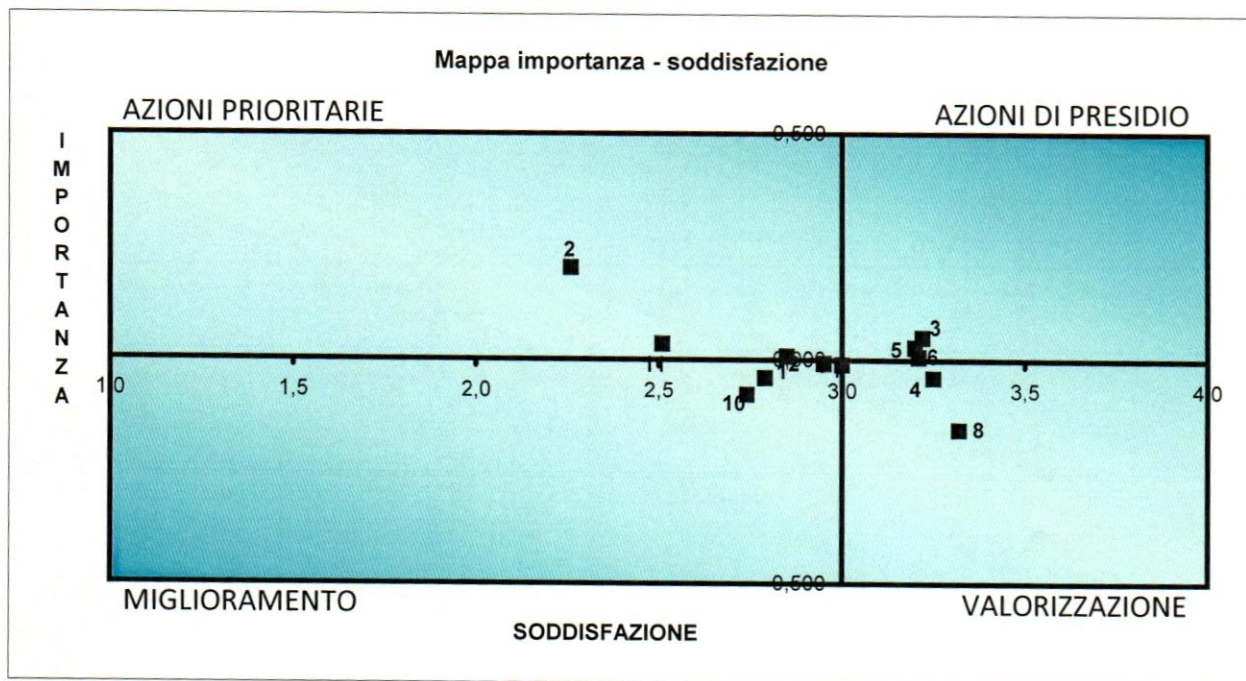
*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

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 degli infermieri, la chiarezza delle informazioni 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 il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, la valutazione della procedura di prenotazione, la valutazione della procedura pagamento ticket, la segnaletica per l'ambulatorio.

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 il giorno dell'appuntamento, il comfort della sala d'attesa, il comfort dell'ambulatorio



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Bravissima D.ssa Zambon Alessandra e suo staff.	1
Il personale ottimo, cordiale, affettuoso. Mi sono sentita veramente accolta e curata bene	1
Soddisfatta per il tempo d'attesa e dell'apparato medio-infermieristico.	1
Sono rimasta molto colpita dall'organizzazione in fase di presa appuntamento. Il fatto di ricevere sia e-mail sia sms di ricordo lo trovo eccezionale	1
Siete un ottimo reparto	1
<b>totale elogi</b>	<b>5</b>
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Frequenze
Sala d'attesa promiscua tra visite post-parto, ginecologiche, screening progetto donna e visite ostetriche senza rispetto di spazi necessari a tutte le donne. Mancanza di ossigenazione nonostante l'affluenza di persone. Mancanza di spazi per le mamme coi bimbi.	1
Sarebbe più comodo ottenere gli esiti dell'esame on-line oppure mail	1
Essere più attenti quando un paziente arriva e deve consegnare la carta di accettazione. Guardare i pazienti che stanno aspettando.	1
Presenza di troppi specializzandi durante le visite, poca privacy, mancanza di comunicazione tra i medici che hanno fatto le diverse visite, mancanza di comunicazione tra visite ostetriche e ecografia. Ad ogni visita il medico appunta le medesime informazioni invece di riprendere quanto già scritto durante l'appuntamento precedente ( es. esami effettuati, esiti esami del sangue, presenza patologie). Suggestisco di dialogare di più con la paziente per rassicurarla durante l'ecografia	1
Aumentare il tempo di visita per ogni paziente ( 20 minuti per una visita sono troppo pochi)	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>5</b>
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Da migliorare sicuramente è il luogo e l'insieme dell'ambulatorio e sala d'attesa. Troppo freddo.	1
Se fosse possibile una sala d'attesa più confortevole	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>2</b>
LOGISTICA	Frequenze
Aumentare i posti di parcheggio	1
Logistica dei trasferimenti tra i piani da migliorare come indicazioni e come trasporto	1
<b>totale logistica</b>	<b>2</b>

<b>TEMPI D'ATTESA</b>	<b>Frequenze</b>
I tempi d'attesa sono eccessivi, ciò vuol dire che l'organizzazione per l'attenzione delle pazienti è mediocre, un medico non è sufficiente. Ho sempre dovuto aspettare più di 45 minuti fino a 1 ora e mezza, per una gestante è troppo	1
Sprecano troppo tempo dentro l'ambulatorio uno	1
Più posti per l'attesa e più veloci	1
Avevo un appuntamento per controllo post parto alle 12.10 e sono stata visitata più di un'ora in ritardo e hanno fatto passare altre persone prima di me. Con la bimba da allattare mi sono trovata in enorme difficoltà. Servizio pessimo	1
Ridurre tempi d'attesa e puntualità nel rispettare gli orari degli appuntamenti	1
Puntualità	1
Ambulatorio 1 i tempi di attesa sono sempre di almeno 2 ore. Oggi sto aspettando da 3 ore e deve essere visitata ancora 1 persona prima di me (oltre a quella in visita ora). Per donne in gravidanza è inaccettabile senza aver pranzato. Pessimo servizio.	1
Ritardi continui	1
Una visita ginecologica dovrebbe poter durare 40' e non 20'. Si accumulano ritardi. Oggi 3 ore	1
Inutile dare appuntamento alle 9 e poi cominciare alle 9:50 (ecografia)	1
Dopo aver atteso 6 mesi per prendere appuntamento eco ginecologica, ho atteso 3 ore in una sala d'attesa affollata. La Dott.ssa ha detto: le gravide hanno la precedenza. Neanche in pronto soccorso ho atteso così tanto codice bianco	1
Tempo di attesa 2 ore. Pessimo è dir poco	1
Tre ore di attesa vi sembrano normale? Ambulatorio 1. PS: incinta	1
Non si rispettano gli orari degli appuntamenti: 2.30 ore per essere visitati. Attese infinite	1
Avevo appuntamento alle 12. Sono le 12.40 e non sono ancora entrata.	1
E' vergognoso ricevere l'appuntamento alle 12 ed entrare per la visita alle 13.15. Inoltre la sala d'attesa era un forno, l'infermiere ci ha aperto le porte finestre per respirare ed è partito l'allarme. La Dott.ssa di turno si è permessa di uscire rimproverando tutte le persone in attesa perché non si deve aprire la porta	1
Ritengo importante rispettare gli orari degli appuntamenti con un ritardo massimo di 30 minuti e rendere funzionanti le casse automatiche	1
<b>totale tempo d'attesa</b>	<b>17</b>
<b>VARIE</b>	<b>Frequenze</b>



Al contrario invece ho trovato pessimo il trattamento degli operatori in accettazione del Pronto Soccorso. Non ascoltano le motivazioni e ti liquidano con un "chieda di là" mandandoti allo sbaraglio, senza rilasciare informazioni chiare oltretutto spesso nessuno in guardiola	1
Ho fatto piccolo intervento ginecologico. Non ho trovato umanità in sala operatoria mi dispiace ma si può fare meglio	1
Per chi arriva per la prima volta non è facile. Poi si impara.	1
Seconda gravidanza. Torno in questo ospedale solo perché vicino a casa. La mia prima esperienza è stata pessima in tutti i sensi, sia a livello medico che umano. Se non sei seguita in privato da qualcuno dei medici sei solo un numero. Speriamo questa volta le cose vadano meglio	1
<b>totale varie</b>	<b>4</b>
<b>totale suggerimenti</b>	<b>35</b>

