



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Clinica Oculistica ambulatorio

REPORT INDAGINE QUALITA' PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre – dicembre 2018
N°questionari somministrati	219
N°questionari raccolti	114

52%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza della Clinica Oculistica - ambulatorio dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo novembre - 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 219 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 114 (52%).

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

Il questionario è costituito da 14 domande: 10 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, ottimo), tre di tipo informativo sulle modalità di prenotazione, 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 chiarezza delle informazioni al momento della prenotazione, per il 98%
 - la cortesia del personale medico, per il 97%
 - la cortesia del personale infermieristico, per il 96%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 93%

- **gli aspetti critici riguardano:**
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 32% pessimo-mediocre
 - il tempo di attesa dalla prenotazione all'appuntamento, per il 42% pessimo-mediocre
 - il tempo di attesa nel giorno della visita, per il 34% pessimo-mediocre
 - la procedura di pagamento del ticket, per il 27% pessimo-mediocre

- **Gli aspetti da tenere in evidenza:**
 - il comfort della sala d'attesa, per il 19% 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/c 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.

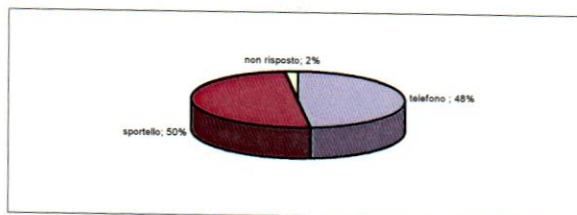
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica 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 RIASSUNTIVI ANNO 2018

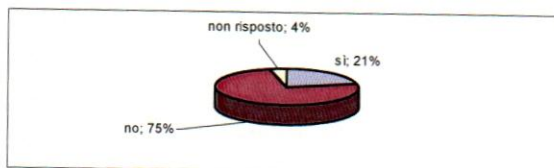
Come ha effettuato la prenotazione?

	frequenze	percentuali
telefono	55	48%
sportello	57	50%
non risposto	2	2%
Totale	114	100%



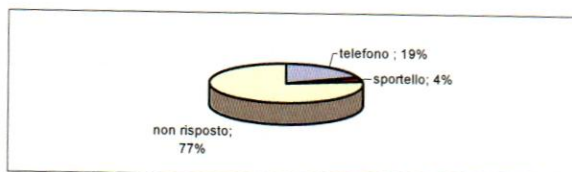
Ha avuto difficoltà per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
sì	24	21%
no	86	75%
non risposto	4	4%
totale	114	100%



In caso di difficoltà, tramite

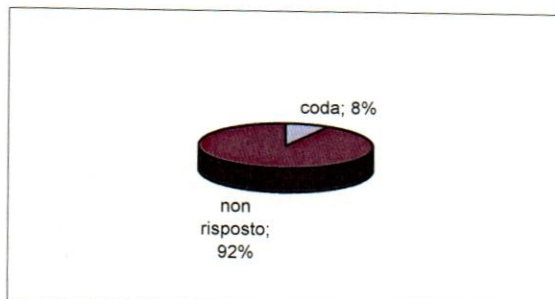
	frequenze	percentuali
telefono	22	19%
sportello	5	4%
non risposto	87	77%
Totale	114	100%



In caso di difficoltà, quali sono state?

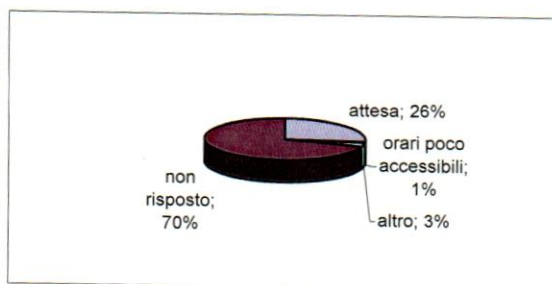
Allo sportello:

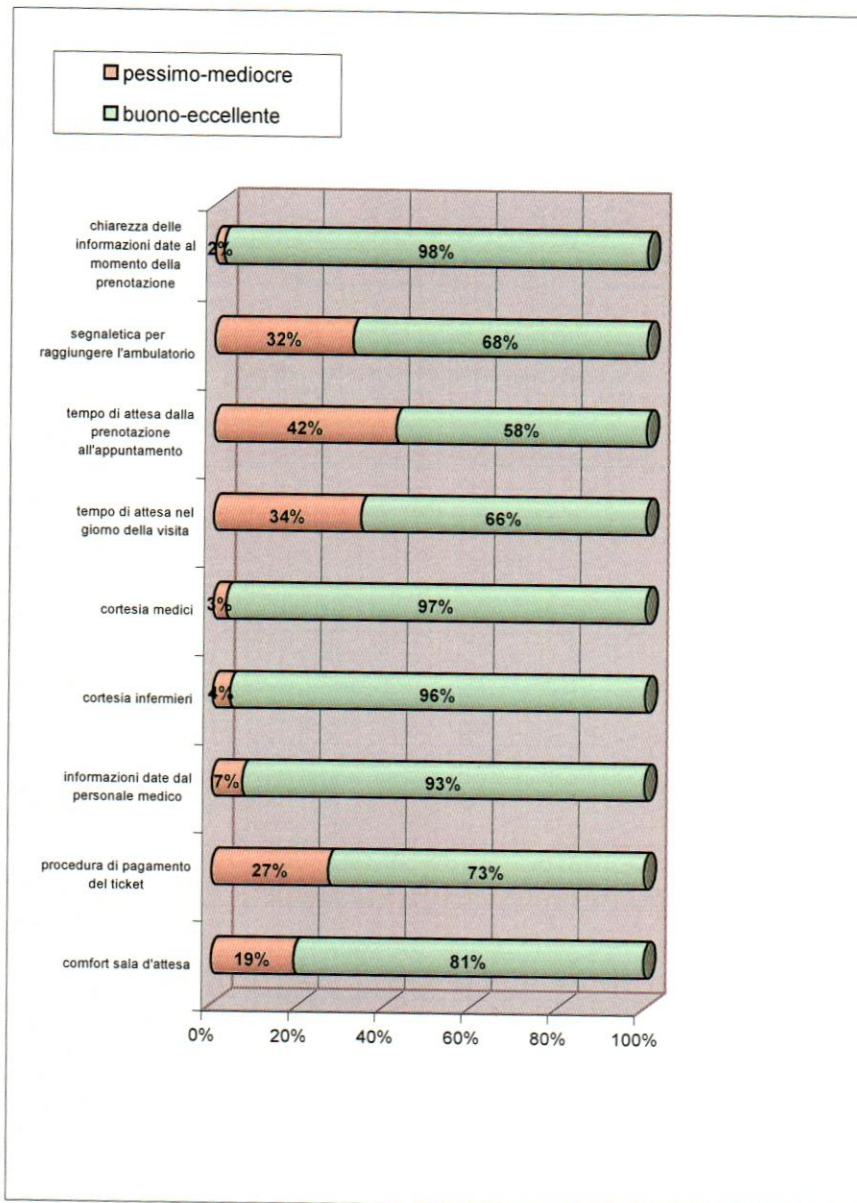
	frequenze	percentuali
coda	9	8%
orari di apertura poco accessibili	0	0
poca chiarezza da parte dell'operatore	0	0
altro	0	0
non risposto	105	92%
totale	114	100%



Al telefono:

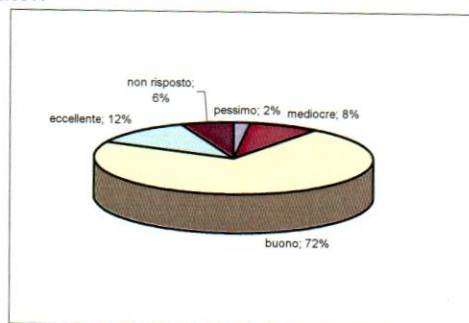
	frequenze	percentuali
attesa	30	26%
orari poco accessibili	1	1%
poca chiarezza da parte dell'operatore	0	0%
altro	3	3%
non risposto	80	70%
totale	114	100%

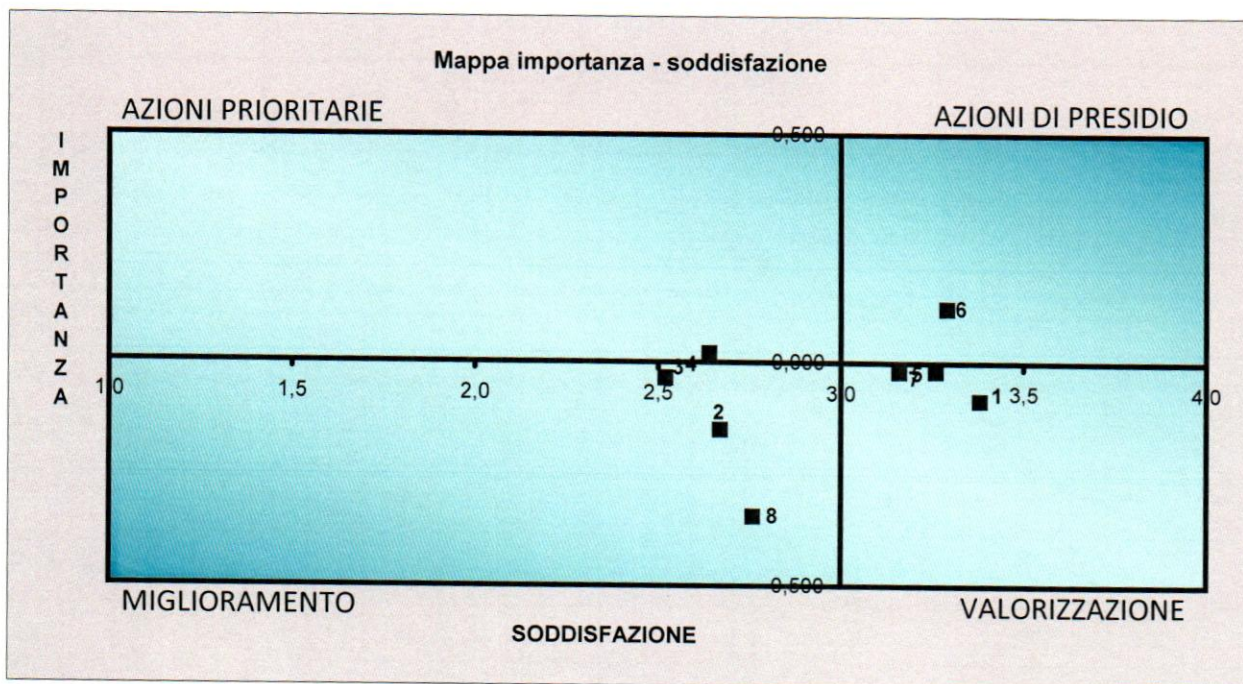




Giudizio complessivo su questi ambulatori

	frequenze	percentuali
pessimo	2	2%
mediocre	9	8%
buono	82	72%
eccellente	14	12%
non risposto	7	6%
totale	114	100%





Legenda:

- 1 chiarezza delle informazioni date al momento della prenotazione
- 2 segnaletica per raggiungere l'ambulatorio
- 3 tempo di attesa dalla prenotazione all'appuntamento
- 4 tempo di attesa nel giorno della visita
- 5 cortesia medici
- 6 cortesia infermieri
- 7 informazioni date dal personale medico
- 8 procedura di pagamento del ticket
- 9 comfort sala d'attesa

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 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 le informazioni al momento della prenotazione, la cortesia dei medici, le informazioni del personale medico.

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 segnaletica per l'ambulatorio, il tempo di attesa dalla prenotazione all'appuntamento, la procedura di pagamento del ticket.

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 del tempo di attesa nel giorno della visita, del comfort della sala d'attesa.

SUGGERIMENTI

Elogi	frequenze
Si ritiene tutto il sistema buono	1
Nulla da eccepire in merito alla qualità del servizio offerto.	1
Sono soddisfatto del trattamento ricevuto. Grazie	1
Totale elogi	3
Tempi di attesa	frequenze
Diagnosi intervento attesa lunga . Strumentazioni vecchie	1
A volte tempi d'attesa lunghi. Si può migliorare la lista d'attesa	1
Sarebbe necessario ridurre i tempi d'attesa per avere visite e sensibilizzare il personale addetto alle prenotazioni perché negli orari previsti l'apparecchio risulta per lo più occupato. Disporre di qualche numero telefonico in più e più persone addette	1
Con impegnativa del medico bisogna attendere troppi mesi (circa 1 anno)	1
Troppo affollamento di pazienti in attesa	1
Fate qualcosa per aspettare meno	1
Sono una persona anziana. Ho atteso 5 ore senza mangiare.	1
Valutare e organizzare meglio i tempi degli appuntamenti in quanto dare un appuntamento alle 18:30 e non vedere il medico fino alle 20 non ha una gran logica. Mi sento di suggerire un'analisi sullo storno dei ritardi medi ed in tale maniera riorganizzare le agende degli appuntamenti dei medici al fine di offrire un miglior servizio.	1
Per avere la prenotazione ho dovuto telefonare 6 volte. Mi sembra un tempo un po' lungo , avevo fatto la visita in maggio 2017 e per avere la prenotazione in novembre mi sembra un tempo troppo lungo	1
Totale tempi di attesa	9
Organizzazione	frequenze
Absolutamente inaccettabile il continuo turnover del personale medico che genera mancanza di fiducia legata alla poca conoscenza paziente/medico. Tale situazione genera il decadimento dell'intero reparto di oculistica già fiore all'occhiello dell'Azienda Ospedaliera di Padova	1
E' impossibile prendere appuntamento per telefono e se si ha bisogno di parlare con un oculista per telefono è impossibile. Bisogna sempre venire qui.	1
Prenotazioni chiuse. Assumete medici	1
Ho trovato le prenotazioni chiuse più volte	1
Troppa gente	1
Poca chiarezza sulle modalità di prenotazione e sui tempi. Periodi di chiusura delle prenotazioni senza motivazioni sia per i controlli per glaucoma sia per maculopatia	1
Il personale para-medico dovrebbe essere più gentile e dare maggiori informazioni.	1
Mettere più sportelli	1
Perchè non mi viene consegnato copia esame OCT? Per il resto ok	1
Totale Organizzazione	9
Aspetti alberghieri e comfort	frequenze
Propongo di far mettere un poggiatesta ai sedili.	1
Totale Alberghieri e Comfort	1
Pagamento ticket	frequenze
Macchina ticket non funzionante	1
Macchina ticket. Rotta.	1

Le casse per il pagamento sono poche e poco comode. Lo sportello è lontano e scomodo.	1
Totale pagamento ticket	3
Logistica	frequenze
Il problema principale è il parcheggio impossibile trovare all'interno e limitrofe. Resto discreto.	1
Totale logistica	1
totale suggerimenti	26

