



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

CLINICA DERMATOLOGICA AMBULATORIO

REPORT INDAGINE QUALITA' PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre – dicembre 2018
N°questionari somministrati	100
N°questionari raccolti	48

48%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza della Clinica dermatologica - ambulatori 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 100 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 48 (48%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 77/100.

Il questionario è costituito da 13 domande: 12 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), 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 difficoltà di prenotazione, per il 96%
 - la chiarezza delle informazioni date al momento della prenotazione, per il 91%
 - la cortesia del personale medico, per il 92%
 - la cortesia del personale infermieristico, per il 96%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 96%

- **gli aspetti critici riguardano:**
 - il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, per il 25% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa nel giorno della visita, per il 50% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 36% pessimo-mediocre

- **Gli aspetti da tenere in considerazione:**
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio , per il 15% pessimo-mediocre
 - le modalità di pagamento del ticket, 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.

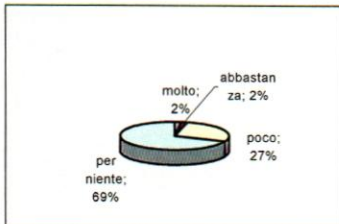
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2018

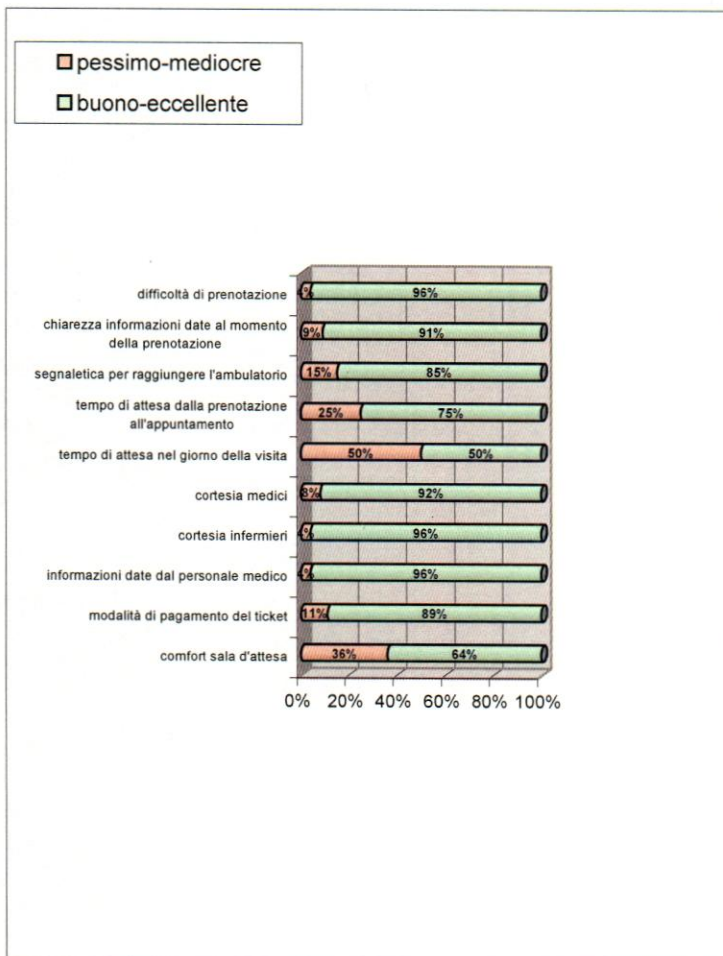
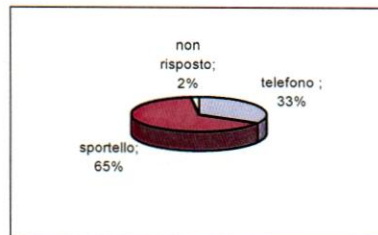
Difficoltà di prenotazione

	frequenze	percentuali
molto	1	2%
abbastanza	1	2%
poco	13	27%
per niente	33	69%
non risposto	0	0%
totale	48	100%



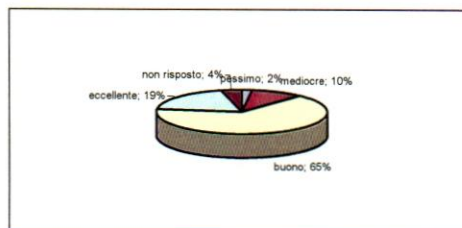
Prenotazione tramite

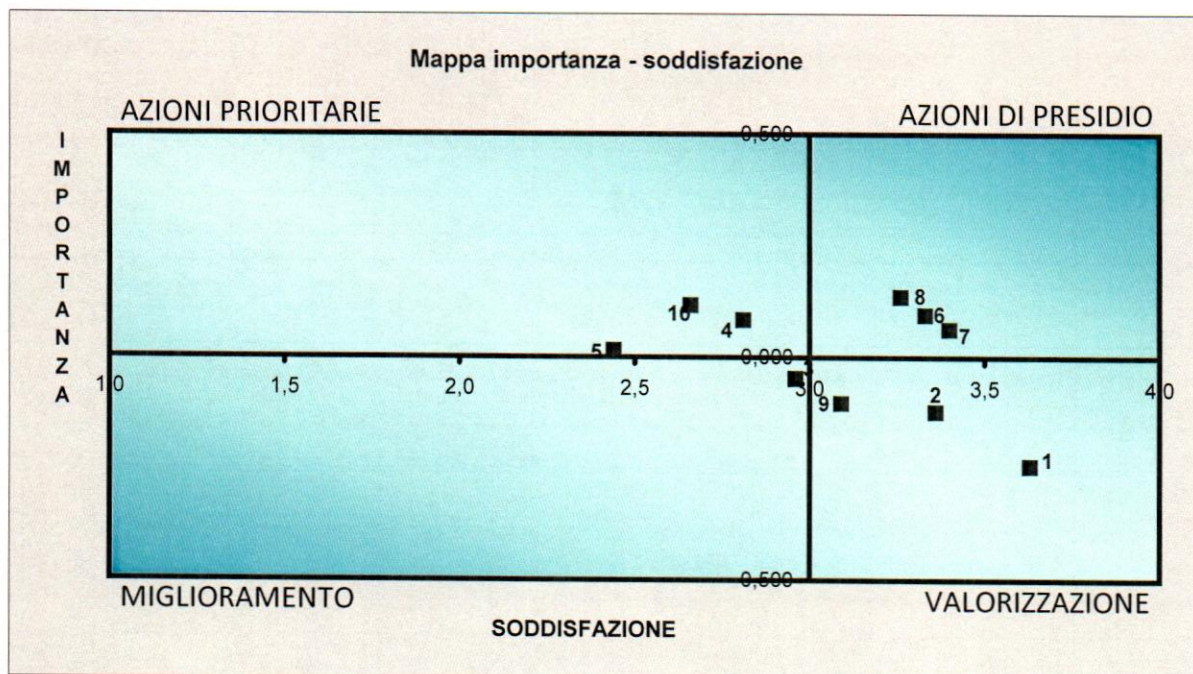
	frequenze	percentuali
telefono	16	33%
sportello	31	65%
non risposto	1	2%
Totale	48	100%



Giudizio complessivo su questi ambulatori

	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	5	10%
buono	31	65%
eccellente	9	19%
non risposto	2	4%
totale	48	100%





Legenda:

- 1 difficoltà prenotazione
- 2 informazioni al momento della prenotazione
- 3 segnaletica per l'ambulatorio
- 4 tempo attesa dalla prenotazione all'appuntamento
- 5 tempo attesa il giorno della visita
- 6 cortesia personale medico
- 7 cortesia personale infermieristico
- 8 informazioni date dal personale medico
- 9 procedura ticket
- 10 comfort sala 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 del personale medico, la cortesia del personale infermieristico, le informazioni date dal personale medico

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 rientra la difficoltà di prenotazione, le informazioni date alla prenotazione, la procedura per il pagamento del 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. Troviamo in questa area la segnaletica.

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 rientrano il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, il tempo d'attesa il giorno della visita, il comfort della sala d'attesa

SUGGERIMENTI

Elogi	frequenze
magari fossi venuta prima	1
Buono	1
Un ringraziamento	1
Totale elogi	3
Tempi di attesa	frequenze
tempi d'attesa, ci vogliono più dottori, in Italia vanno all'estero	1
il personale è poco. La gente è molta non può esserci una scorrevole attesa	1
Rispettare di più orari appuntamento	1
Totale tempi di attesa	3
Organizzazione	frequenze
Minore rotazione dei medici per l'ambulatorio farmaci biologici	1
Totale Organizzazione	1
Aspetti alberghieri e comfort	frequenze
sedie più comode	1
Totale Alberghieri e Comfort	1
Varie	frequenze
Non saprei faccio 2 visite anno	1
Totale varie	1
Totale complessivo	9

