



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Ematologia ambulatorio

REPORT INDAGINE QUALITA' PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre – dicembre 2018
N°questionari somministrati	300
N°questionari raccolti	211

70%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza degli ambulatori di Ematologia - 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'autovalutazione¹. Sono stati consegnati questionari a 300 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 211 (70%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 82/100.

Il questionario è costituito da 16 domande: 15 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-eccezionale"** risulta essere per:
 - la difficoltà di prenotazione, per il 97%
 - la chiarezza delle informazioni date al momento della prenotazione, per il 98%
 - la pulizia dell'ambulatorio, per il 91%
 - la cortesia del personale medico, per il 99%
 - la disponibilità all'ascolto dei medici, per il 97%
 - la professionalità del personale medico, per il 98%
 - la cortesia degli infermieri, per il 97%
 - la disponibilità all'ascolto degli infermieri, per il 95%
 - la professionalità del personale infermieristico, per il 97%
 - la cortesia degli oss, per il 96%
 - la disponibilità all'ascolto degli oss, per il 95%
 - la cortesia del personale di Front Office, per il 94%
 - la disponibilità all'ascolto del personale di Front Office, per il 93%
 - la collaborazione dei volontari, per il 97%
 - la disponibilità dei volontari, per il 97%
 - la soddisfazione del trattamento ricevuto nel complesso, per il 98%

- **gli aspetti critici riguardano:**
 - il tempo d'attesa nel giorno della visita, per il 58% pessimo-mediocre
 - lo spazio dell'ambulatorio, per il 40% pessimo-mediocre
 - l'arredamento dell'ambulatorio, per il 40% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 53% pessimo-mediocre

- **Gli aspetti da tenere in evidenza:**
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 13% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, per il 18% pessimo-mediocre
 - la cura del locale ambulatorio, per il 15% pessimo-mediocre
 - il rispetto della privacy, 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.

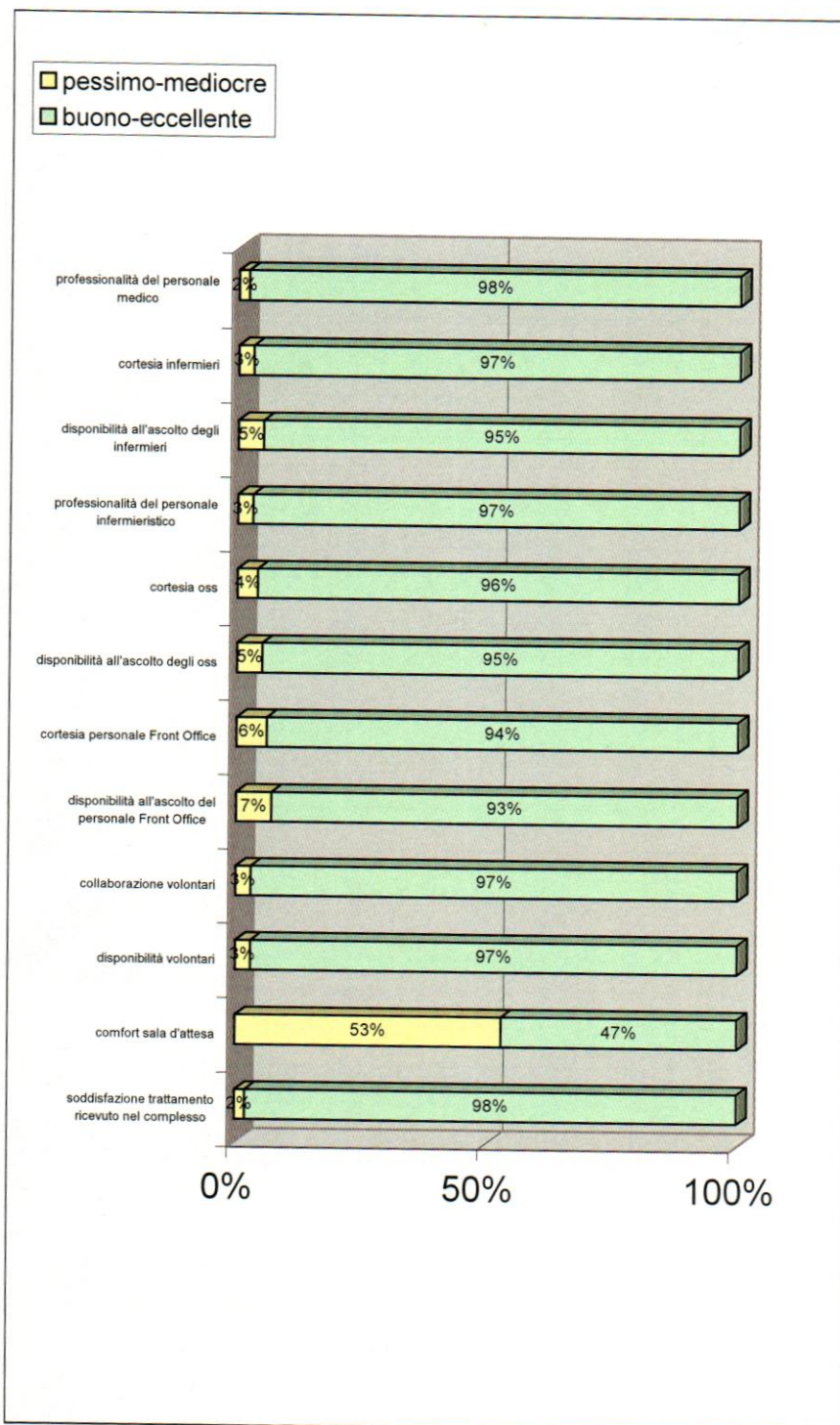
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

Indagine sulla qualità percepita anno 2018
Ematologia - Ambulatorio
Azienda Ospedaliera di Padova

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.



Giudizio complessivo su questi ambulatori

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	13	6%
buono	137	65%
eccellente	56	26%
non risposto	4	2%
totale	211	100%

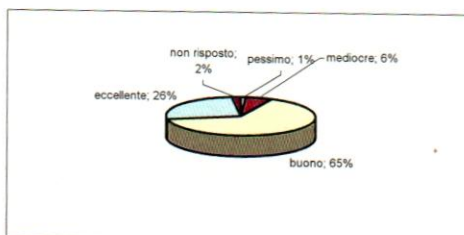


GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2018

Difficoltà di prenotazione

	frequenze	percentuali
molto	3	1%
abbastanza	4	2%
poco	32	15%
per niente	164	78%
non risposto	8	4%
totale	211	100%

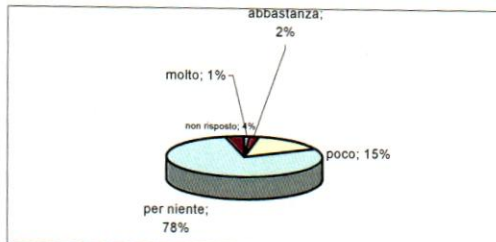
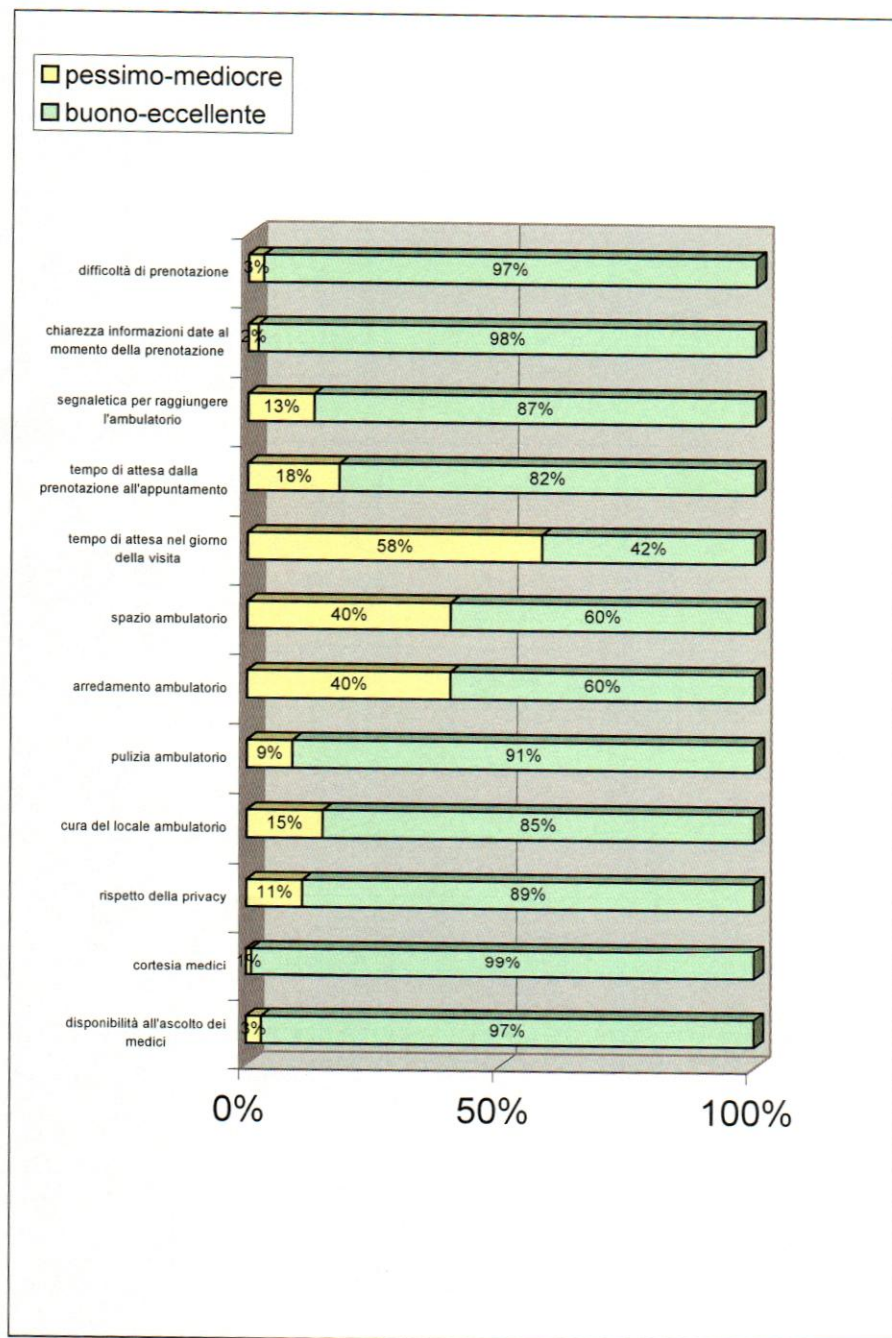
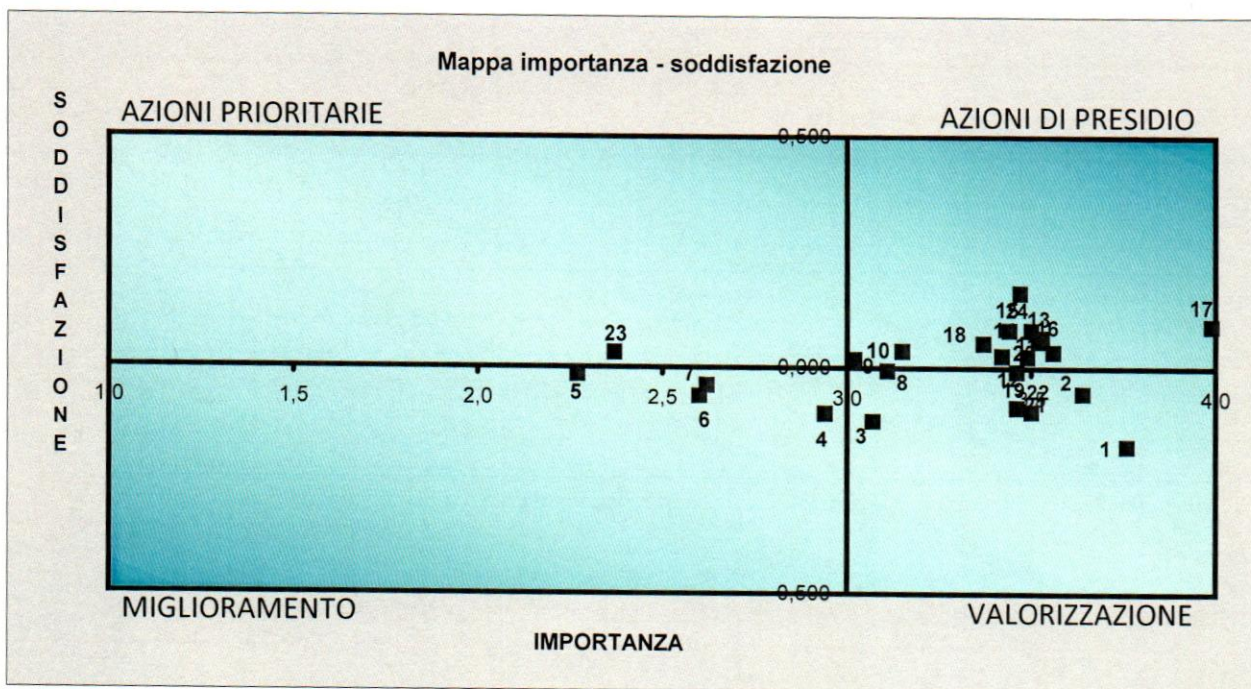


Grafico su percentuale valida





Legenda:

- | | |
|---|---|
| 1 difficoltà di prenotazione | 13 professionalità del personale medico |
| 2 chiarezza informazioni date al momento della prenotazione | 14 cortesia infermieri |
| 3 segnaletica per raggiungere l'ambulatorio | 15 disponibilità all'ascolto degli infermieri |
| 4 tempo di attesa dalla prenotazione all'appuntamento | 16 professionalità del personale infermieristico |
| 5 tempo di attesa nel giorno della visita | 17 cortesia oss |
| 6 spazio ambulatorio | 18 disponibilità all'ascolto degli oss |
| 7 arredamento ambulatorio | 19 cortesia personale Front Office |
| 8 pulizia ambulatorio | 20 disponibilità all'ascolto del personale Front Office |
| 9 cura del locale ambulatorio | 21 collaborazione volontari |
| 10 rispetto della privacy | 22 disponibilità volontari |
| 11 cortesia medici | 23 comfort sala d'attesa |
| 12 disponibilità all'ascolto dei medici | 24 soddisfazione trattamento ricevuto nel complesso |

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. Qui rientrano la cura del locale ambulatorio, il rispetto della privacy, la cortesia dei medici, la disponibilità all'ascolto dei medici, la professionalità del personale medico, la cortesia degli infermieri, la disponibilità all'ascolto degli infermieri, la professionalità del personale infermieristico, la cortesia degli OSS, la disponibilità all'ascolto degli OSS, la disponibilità all'ascolto del personale del Front Office, la soddisfazione del trattamento ricevuto nel complesso.

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. È il caso della difficoltà di prenotazione, della chiarezza delle informazioni alla prenotazione, della segnaletica, della pulizia dell'ambulatorio, della cortesia personale Front Office, della collaborazione dei volontari, della disponibilità dei volontari.

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. È il caso del tempo di attesa dalla prenotazione all'appuntamento, del tempo di attesa nel giorno della visita, dello spazio dell'ambulatorio, dell'arredamento dell'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. Troviamo in questa zona il comfort della sala d'attesa.

SUGGERIMENTI

Elogi	frequenze
Dottori e personale ottimi	1
considerando l'afflusso ritengo di poter essere soddisfatto	1
Nel complesso tutto ok	2
Sento di avere tanta gratitudine nel trovare un servizio di medici e sanitari di questo valore. Congratulazione.	1
Zambello è molto disponibile e preparato.	1
Grazie per quello che fate	1
State facendo un lavoro strepitoso. Grazie molte	1
Ho avuto modo negli anni di passare per molti ambulatori e considero questo l'eccellenza, vista la mole di lavoro svolta sempre e lo dico dopo 9 anni col sorriso e professionalità	1
Vi voglio bene	1
E' già un ottimo servizio penso che umanamente non si possa pretendere di più	1
Personale medico e infermieristico eccellente	1
Grazie per la vostra cortesia e la disponibilità verso i pazienti	1
Sono anni che veniamo e siete sempre cortesi e efficienti. Grazie	1
La gentilezza, la disponibilità che ho trovato in questo reparto sono di gran lunga superiori ad altri che purtroppo spesso ho dovuto visitare. Grazie a tutti	1
Personale capace e disponibile.	1
Personale ottimo per professionalità e attenzione al fattore umano	1
Totale elogi	17
Tempi di attesa	frequenze
Male organizzati, troppo tempo d'attesa, dopo visita si aspetta ore	1
Per infusioni o chemio programmate è troppo aspettare 2/3 ore per visita e ½ ora per l'arrivo della terapia	1
Servirebbe una stanza per i pazienti del day hospital, nel tempo d'attesa troppa gente tutta insieme. Tempi di attesa troppo lunghi per chi deve fare chemioterapia	1
Tempi d'attesa molto lunghi sia per entrare in ambulatorio sia dopo per prendere nuovo appuntamento tempi d'attesa per la segreteria lunghissimi	1
Tempi d'attesa estenuanti.	1
A volte la puntualità dell'orario di prenotazione non è sempre rispettata, con un ritardo di circa 2 ore, creandomi dei disagi per il mio orario di lavoro.	1
Purtroppo l'attesa è snervante, ma ...	1
Tempi d'attesa per visita e poi terapia sarebbe molto apprezzato la possibilità di ridurli	1
Se possibile meno attesa.	1
Tanto tempo di attesa per la visita. Anche due ore di ritardo	1
Dovreste migliorare nel tempo di attesa che è veramente tanto	1
Dopo il prelievo delle ore 7 e l'accettazione della segreteria, si può anche aspettare h 4 per avere la visita e andar via anche alle 13 e 30 in poi. Per la successiva prenotazione dopo la visita, in segreteria si aspetta tantissimo	1
Troppa attesa per la chiamata alla visita.	1
Dopo la visita si aspetta ore per prenotare. Per una semplice terapia uno deve rimanere troppe ore più organizzazione	1
Troppo lunghi i tempi d'attesa fra il prelievo e l'esito del suddetto.	1
Ridurre i tempi d'attesa specialmente per le visite di routine	1
troppo tempo d'attesa tra un intervento e l'altro	1
Velocizzare l'attesa della chiamata in segreteria dopo la visita ambulatoriale e i trattamenti.	1
Troppo tempo d'attesa per fare la visita.	2
Viste le condizioni cliniche dei pazienti il tempo d'attesa è eccessivo e altamente a rischio infettivo	1
Tempi d'attesa lunghissimi, sempre peggio, e chi è il responsabile ha il dovere di correggere questi errori. La mancanza di personale è chiara.	1

Se possibile snellire i tempi d'attesa per l'accesso alla visita. Dare sempre spiegazioni esatte sulle terapie e trovare concorde tutto lo staff medico	1
Dopo la visita e la chiamata in segreteria mi sembra eccessivo aspettare anche 1 ora	1
Si dovrebbe migliorare l'attesa dopo fatto gli esami e non aspettare tante ore	1
La cosa che funziona peggio è il post-visita: bisogna aspettare a volte ore per venire richiamati dalla segreteria per fissare il nuovo appuntamento. Idem se si è in terapia	1
Troppo tempo per attesa	1
Totale tempi di attesa	27
Aspetti alberghieri e comfort	
	frequenze
Sala d'attesa più grande e di diverso colore, più vivace	1
Un solo bagno per tutti (più di 100 persone) è inaccettabile. Inoltre nel punto in cui è collocato, zero privacy.	1
Cambiare almeno poltroncine in sala d'attesa	1
Sala attesa inadeguata, area corridoi utilizzato impropriamente come sala attesa non conforme requisiti strutturali legge r. 22/2002. Numero utenti elevato (130), unica uscita di sicurezza non rispettati criteri di sicurezza	1
Sala attesa poco confortevole, quasi sempre piena.	1
Riorganizzazione degli spazi d'attesa in funzione dell'affluenza; un distributore di alimenti solidi in sala d'attesa, un servizio igienico in posizione più accessibile.	1
Per i problemi di schiena per i pazienti sarebbe utile avere sedie imbottite	1
Un bagno solo è insufficiente	1
Vorrei che le stanze dove si fa chemioterapia ed i bagni fossero pulite dalle operatrici delle cooperative, invece il pavimento è sporchissimo ed i bagni puliti in meno di due minuti sempre con lo stesso straccio quindi portando microbi da un bagno all'altro.	1
Ambienti mediocri e con scarsa igiene, poco confortevoli soprattutto nella sala d'attesa	1
Nell'ultima saletta vicino al bagno il video/display funziona male e l'audio con le chiamate non si sente. Ci vorrebbe una sala d'attesa più confortevole con video adatti per informare i pazienti (vedi servizio diabetologia ai Colli). Per fortuna che al di là della struttura ci sono persone la cui gentilezza e l'umanità fanno sempre la differenza.	1
Ripristinare servizi igienici nella sala d'attesa	1
Antibagno manca. Si sente chi va in gabinetto.	1
Un bagno solo nella sala d'attesa è poco	1
Installare arredamento (sedie) più confortevoli	1
Se possibile migliorare gli spazi della sala d'attesa	1
Sala d'attesa da rifare, sedie in sala d'attesa più comode.	1
Inadeguati i servizi igienici	1
Servizi igienici carenti per numero	1
Consiglio sedie più comode	1
Sala d'attesa più confortevole, con ventilazione, con sedute comode. Possibilità di un punto di ristoro. Avere servizi igienici separati (uomo/donna) e in maggior quantità. Stanze DH: Più spaziose, più posti letto, possibilità stanze con letti singoli. Tempi di attesa: una possibile soluzione potrebbe essere quella di dividere il reparto secondo le varie necessità anche per un discorso di privacy.	1
Sala attesa inadeguata per numero pazienti e accompagnatori. Troppo rumore	1
Spazi troppo affollati per pazienti che hanno patologie importanti.	1
Con il numero di frequentatori degli ambulatori e del dh è necessario aumentare gli spazi e le sedute.	1
Sostituire i sedili con fondo rigido con sedili con fondo morbido.	1
Nella sala d'attesa spesso non ci sono sedie disponibili, di cui quelle blu sono molto scomode e dure. E' un supplizio stare seduti 4 o 5 ore in attesa	1
Totale Alberghieri e Comfort	26

ASPETTI ORGANIZZATIVI	
obbligo per tutti di indossare la mascherina (soprattutto durante la stagione invernale), disponibilità permanente (24hsu 24) della numerazione per la fila d'attesa	1
Troppa promiscuità in sala d'attesa in periodo invernale, troppi accompagnatori hanno sintomi da raffreddore. Dovrebbero obbligatoriamente usare la mascherina.	1
Migliorare il coordinamento fra prelievi, visite e trattamenti	1
Sarebbe auspicabile avere lo stesso referente medico ad ogni appuntamento	1
I medici che lavorano in ospedale non dovrebbero lavorare privatamente. Modernizzare aumentando il personale allo sportello e i dottori. Il paziente dovrebbe essere seguito sempre dallo stesso medico, anche durante i controlli/visite. Ricavare un parcheggio adiacente all'ospedale o delocalizzare fuori dal centro l'intero ospedale	1
Poca organizzazione	1
Implementare i contatti telefonici, aumentare ricettività punto prelievi (estensione fascia oraria, possibilità di prelievo anche sabato e domenica)	1
Più personale nella segreteria.	1
Con la lettera k si arriva con le analisi già fatte, quindi perché non farla rientrare nell'ordine di arrivo?	1
Inconcepibile che malati di questo tipo non abbiano un servizio telefonico attivo almeno 8 ore al giorno. In certi casi il paziente si sente scaricato dai vari ambulatori	1
Comunicare un tempo stimato di attesa tra accettazione e visita/terapia. Formare adeguatamente personale di F. Office	1
Ci vorrebbero più segreterie	1
Poco tempo per ascolto telefonico	1
Maggior coordinamento in ematologia, tra il controllo del sangue e distribuzione. Mi dissero che sangue arrivava alle 14, prima delle 15,15 non si è visto	1
totale aspetti organizzativi	14
Varie	frequenze
Un miglioramento è sempre auspicabile	1
Totale varie	1
Totale complessivo	85

