



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Endocrinologia
Ambulatorio Integrato

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	16
	8%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Endocrinologia – Ambulatorio Integrato - 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 200 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 16 (8%).

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

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 94%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 93%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 100%

- **gli aspetti critici** riguardano:
 - la procedura per il pagamento del ticket, con il 37% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, con il 56% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, con il 25% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, con il 31% pessimo-mediocre

- **l'aspetto da tenere in evidenza** è:
 - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, con il 12% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa nel giorno della visita, con il 12% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, con il 12% pessimo-mediocre
 - la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, con il 12% 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.

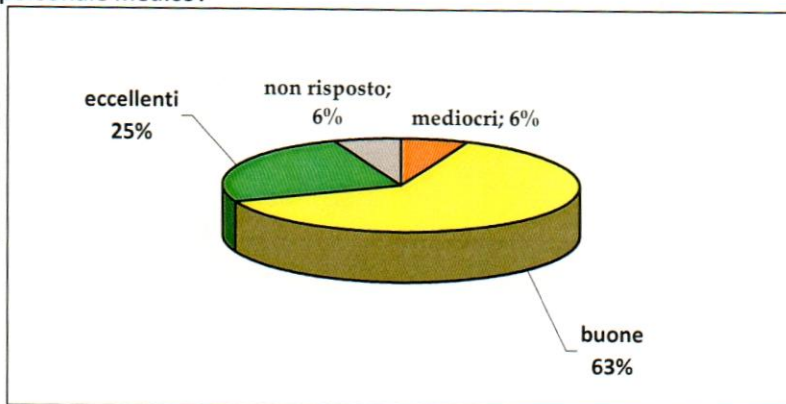
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

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]

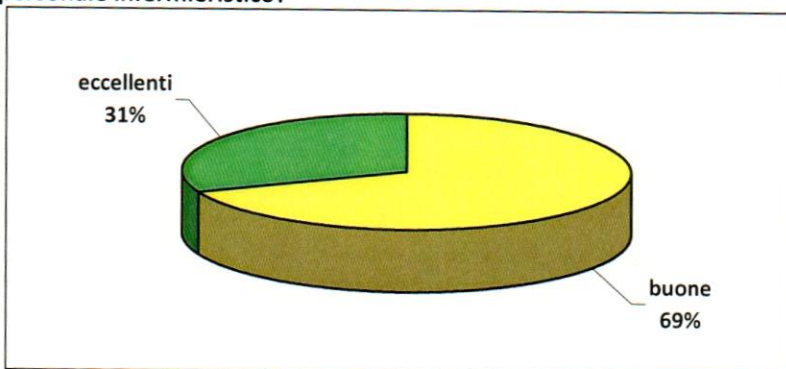
1.5 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	6%
buone	10	63%
eccellenti	4	25%
non risposto	1	6%
Totale	16	100%



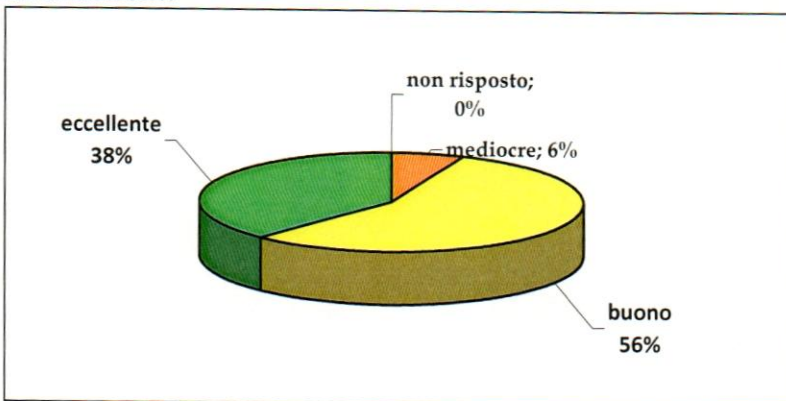
1.6 Come valuta le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	11	69%
eccellenti	5	31%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

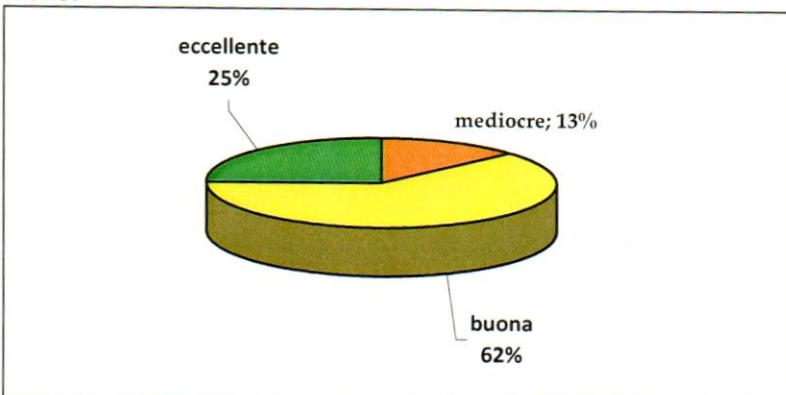
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	6%
buono	9	56%
eccellente	6	38%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

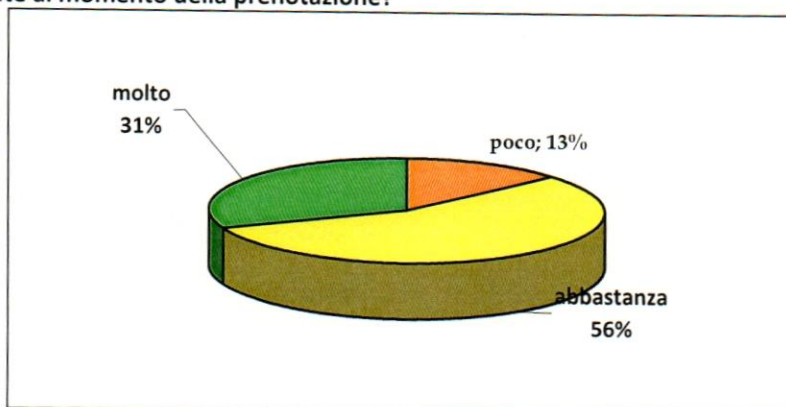
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	13%
buona	10	62%
eccellente	4	25%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



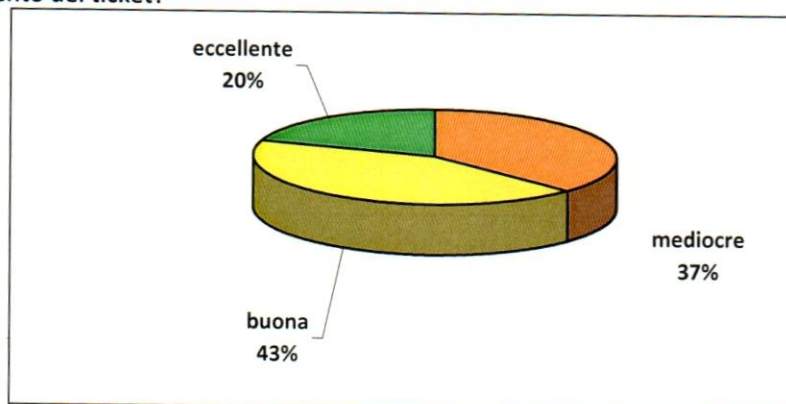
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	13%
abbastanza	9	56%
molto	5	31%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



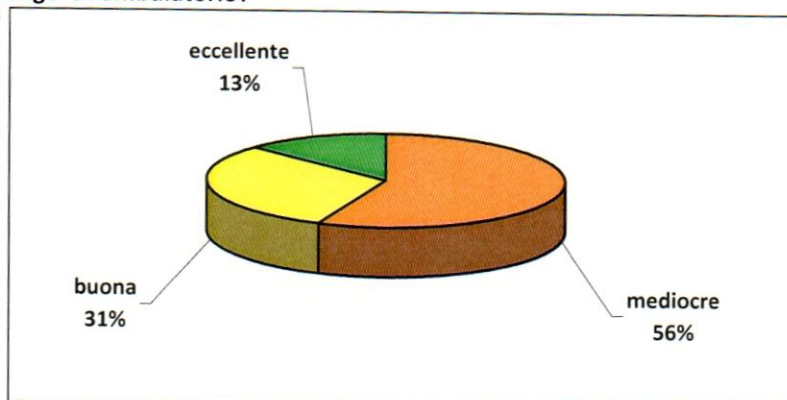
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	6	37%
buona	7	43%
eccellente	3	20%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



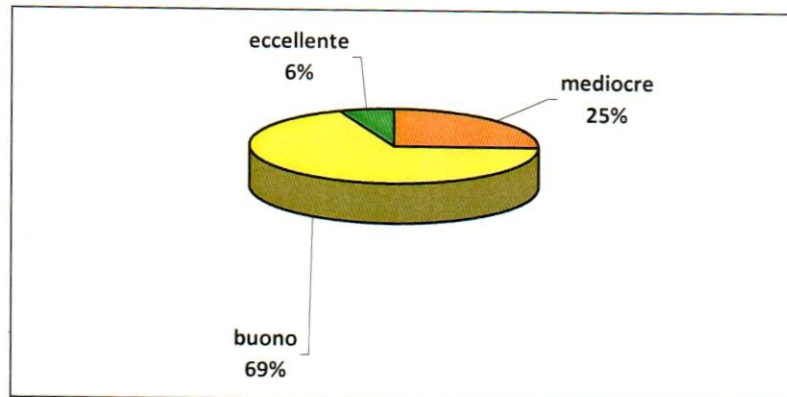
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	9	56%
buona	5	31%
eccellente	2	13%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



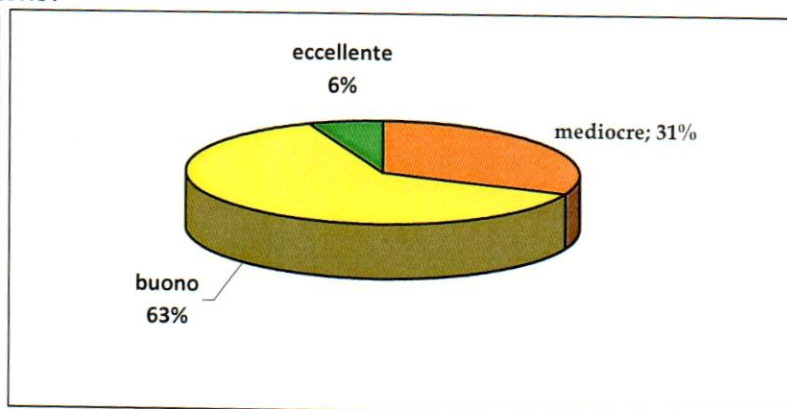
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	25%
buono	11	69%
eccellente	1	6%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	31%
buono	10	63%
eccellente	1	6%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



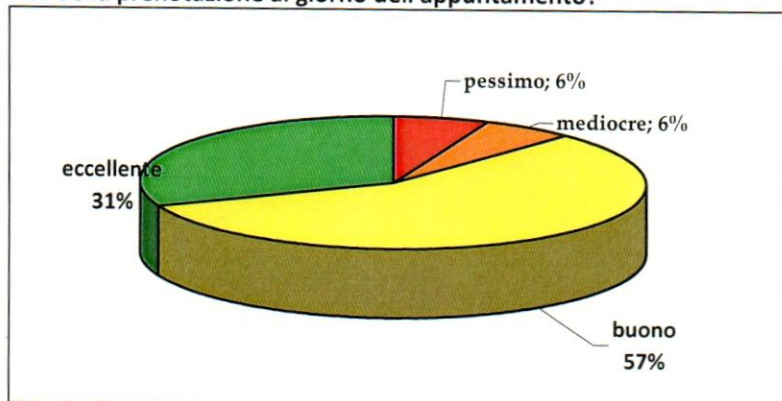
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICI 2018

1° parte: personale e organizzazione UOC

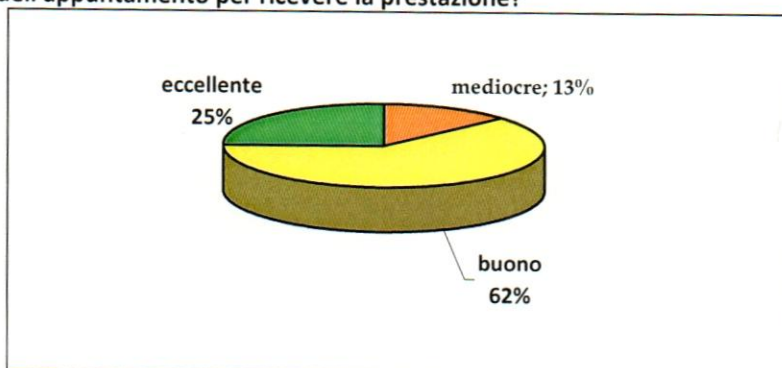
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	6%
mediocre	1	6%
buono	9	57%
eccellente	5	31%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



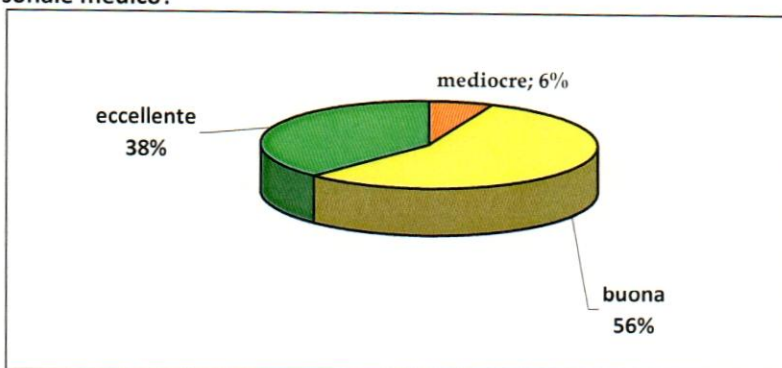
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	13%
buono	10	62%
eccellente	4	25%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	6%
buona	9	56%
eccellente	6	38%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	5	31%
eccellente	11	69%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%

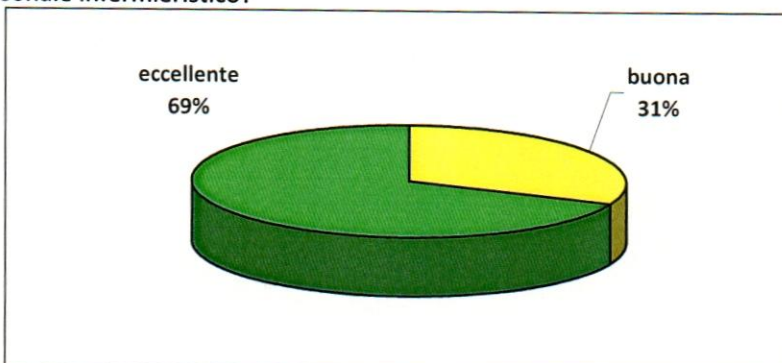
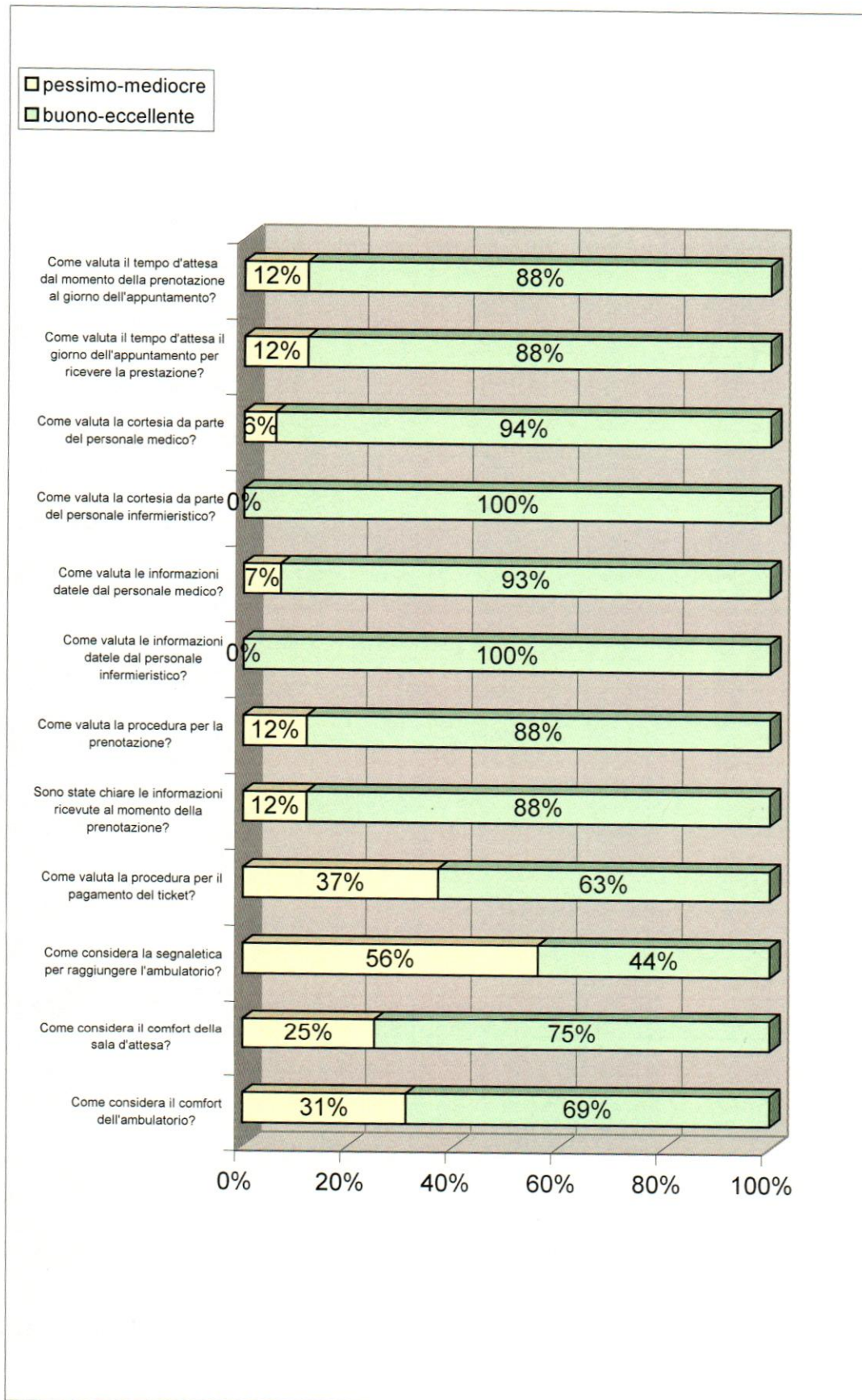
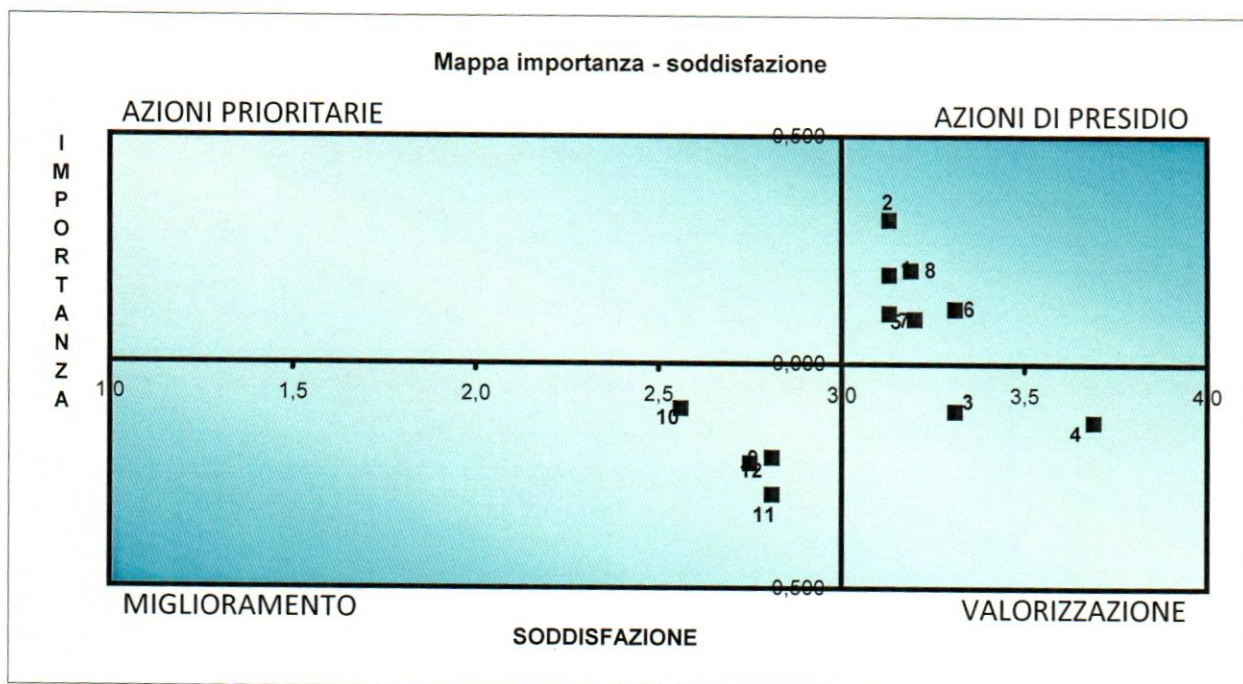


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018





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 del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, le informazioni dei medici, le informazioni degli infermieri, la procedura di prenotazione, le informazioni ricevute alla prenotazione.

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 dei medici, la cortesia degli infermieri.

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 procedura pagamento ticket, la segnaletica per l'ambulatorio, il comfort della sala d'attesa, il comfort 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. Non rientrano qui variabili.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI		Frequenze
Gentilissime le operatrici. Avevamo sbagliato giorno prenotazione ma hanno inserito mia mamma lo stesso per fare quanto doveva degli esami per la data 15/01/2019. Grazie		1
	totale	1
Aspetti alberghieri e comfort		Frequenze
Più spazi		1
spazi più grandi		1
	totale aspetti alberghieri e comfort	2
Logistica		Frequenze
Mancano parcheggi per giungere alla struttura		1
	totale logistica	1
	totale suggerimenti	4

