



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Farmacia Ospedaliera

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	dicembre 2018/gennaio 2019
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	176
	88%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario alle U.U.O.O. dell'Azienda Ospedaliera di Padova da parte della U.O.C. Farmacia Ospedaliera, nel periodo da dicembre 2018 a gennaio 2019, con il fine di valutare il grado di soddisfazione.

Sono stati restituiti compilati n. 176 questionari.

Il questionario è costituito da 11 domande di cui 8 a risposta chiusa con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) a cui si aggiunge anche l'opzione "non utilizzata", una di tipo informativo dove si chiede la figura professionale, un'altra di tipo informativo sugli orari di apertura e infine una a risposta aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita.

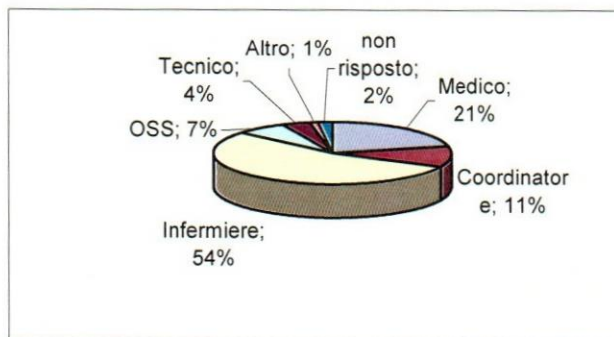
Si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili nel grafico riassuntivo.

Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione 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 ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

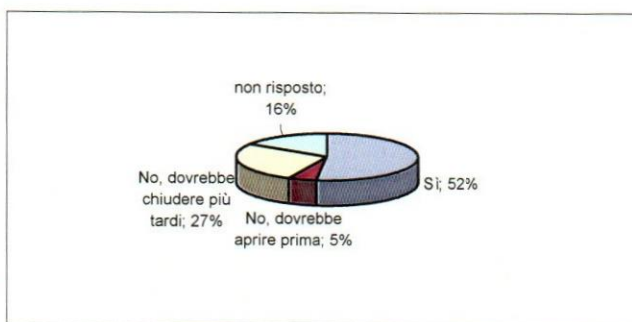
1. Figura professionale

	frequenze	percentuali
Medico	37	21%
Coordinatore	20	11%
Infermiere	95	54%
OSS	13	7%
Tecnico	6	4%
Altro	1	1%
non risposto	4	2%
Totale	176	100%



2. Per le esigenze della sua UO, gli orari di apertura della Farmacia sono adeguati?

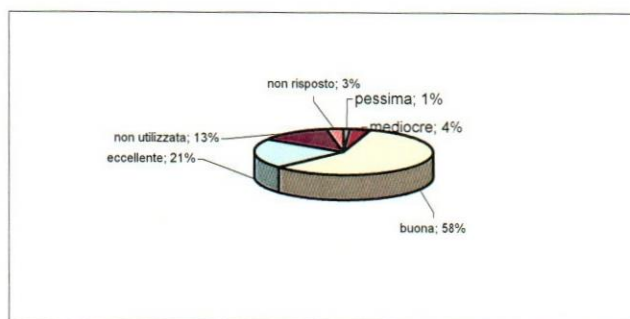
	frequenze	percentuali
Sì	92	52%
No, dovrebbe aprire prima	9	5%
No, dovrebbe chiudere più tardi	47	27%
non risposto	28	16%
Totale	176	100%



3. Come valuta l'informazione ed il supporto da parte del personale del magazzino Farmacia relativamente al percorso logistico dei beni sanitari?

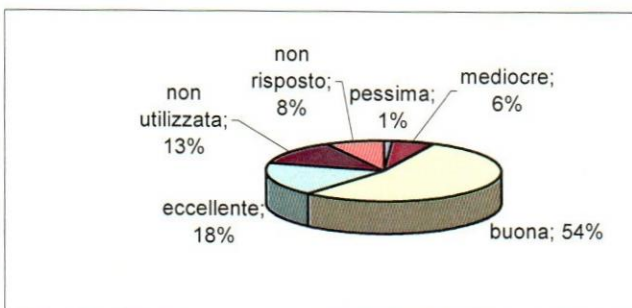
3.1 cortesia

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	7	4%
buona	102	58%
eccellente	38	21%
non utilizzata	23	13%
non risposto	5	3%
Totale	176	100%



3.2 efficienza

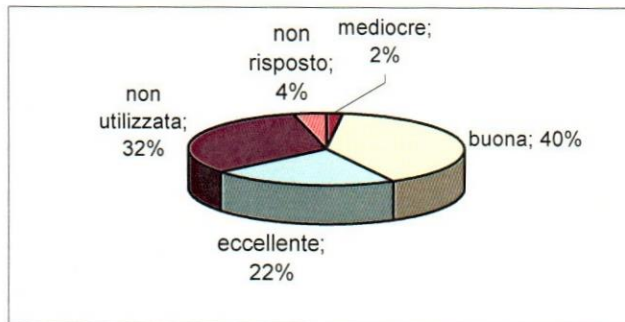
	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	10	6%
buona	96	54%
eccellente	32	18%
non utilizzata	23	13%
non risposto	14	8%
Totale	176	100%



4. Come valuta l'informazione ed il supporto da parte del personale del laboratorio galenico relativamente alle richieste di preparati galenici?

4.1 cortesia

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	2%
buona	71	40%
eccellente	38	22%
non utilizzata	57	32%
non risposto	7	4%
Totale	176	100%



4.2 efficienza

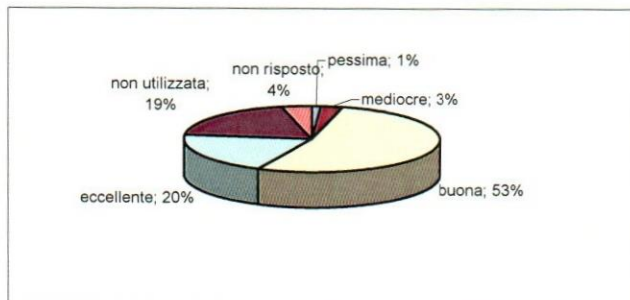
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	6	3%
buona	65	37%
eccellente	36	20%
non utilizzata	52	30%
non risposto	17	10%
Totale	176	100%



5. Come valuta l'informazione ed il supporto da parte del Farmacista in ambito di dispositivi medici?

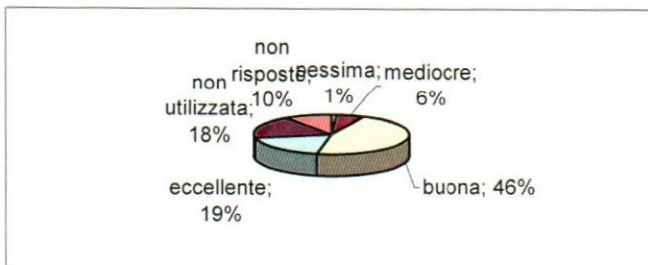
5.1 cortesia

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	6	3%
buona	93	53%
eccellente	36	20%
non utilizzata	33	19%
non risposto	7	4%
Totale	176	100%



5.2 qualità e completezza

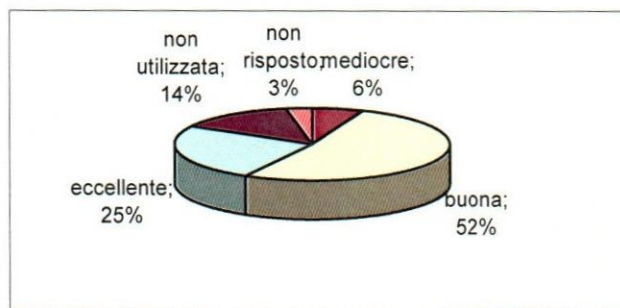
	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	11	6%
buona	82	46%
eccellente	33	19%
non utilizzata	32	18%
non risposto	17	10%
Totale	176	100%



6. Come valuta l'informazione ed il supporto da parte del Farmacista in ambito di farmaci?

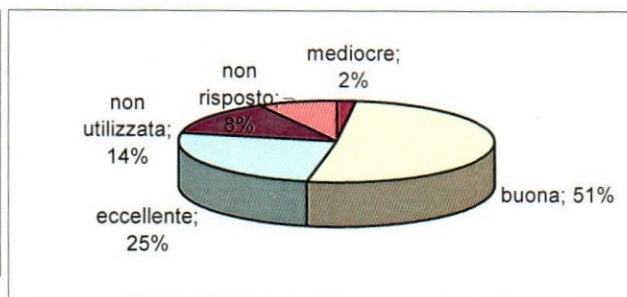
6.1 cortesia

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	11	6%
buona	91	52%
eccellente	45	25%
non utilizzata	24	14%
non risposto	5	3%
totale	176	100%



6.2. qualità e completezza

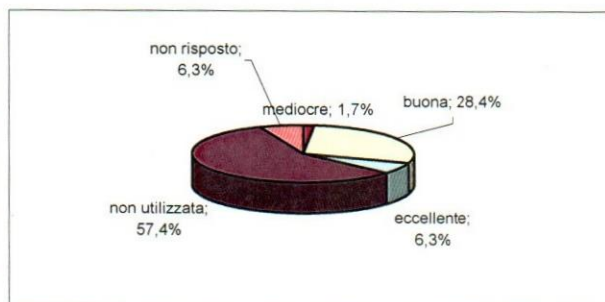
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	2%
buona	90	51%
eccellente	44	25%
non utilizzata	24	14%
non risposto	14	8%
Totale	176	100%



7. Come valuta l'informazione ed il supporto da parte del Farmacista in ambito di diagnostici in vitro?

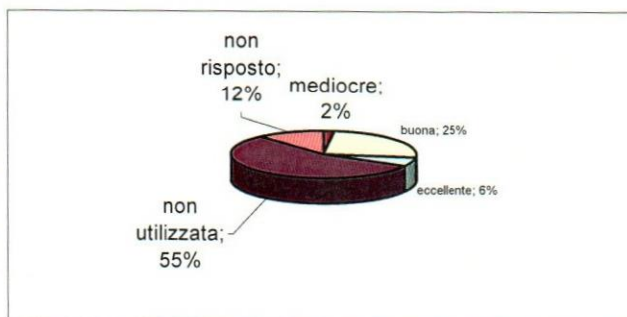
7.1 cortesia

	frequenze	percentuali
pessima	0	0,0%
mediocre	3	1,7%
buona	50	28,4%
eccellente	11	6,3%
non utilizzata	101	57,4%
non risposto	11	6,3%
Totale	176	100%



7.2 qualità e completezza

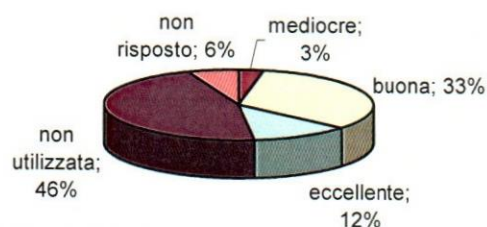
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	2%
buona	44	25%
eccellente	10	6%
non utilizzata	98	55%
non risposto	21	12%
totale	176	100%



8. Come valuta l'informazione ed il supporto da parte del Farmacista in ambito di galenica clinica?

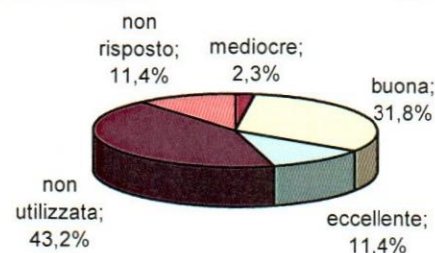
8.1 cortesia

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	3%
buona	59	33%
eccellente	22	12%
non utilizzata	80	46%
non risposto	10	6%
Totale	176	100%



8.2 qualità e completezza

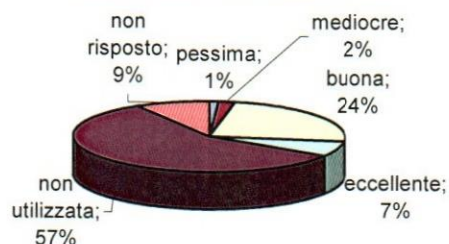
	frequenze	percentuali
pessima	0	0,0%
mediocre	4	2,3%
buona	56	31,8%
eccellente	20	11,4%
non utilizzata	76	43,2%
non risposto	20	11,4%
Totale	176	100%



9. Come valuta l'informazione ed il supporto da parte del Farmacista in ambito di sperimentazione clinica?

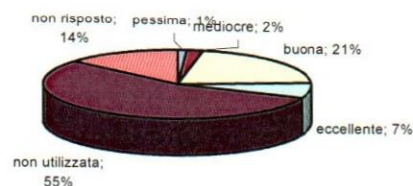
9.1 cortesia

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	4	2%
buona	43	24%
eccellente	13	7%
non utilizzata	100	57%
non risposto	15	9%
Totale	176	100%



9.2 qualità e completezza

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	3	2%
buona	37	21%
eccellente	13	7%
non utilizzata	97	55%
non risposto	25	14%
Totale	176	100%



10. Può dare un giudizio complessivo su questo Servizio ?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	10	6%
buono	121	69%
eccellente	21	12%
non risposto	24	13%
Totale	176	100%

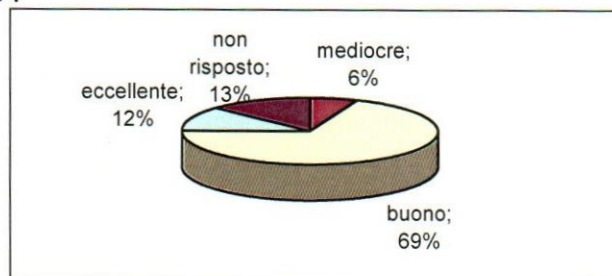
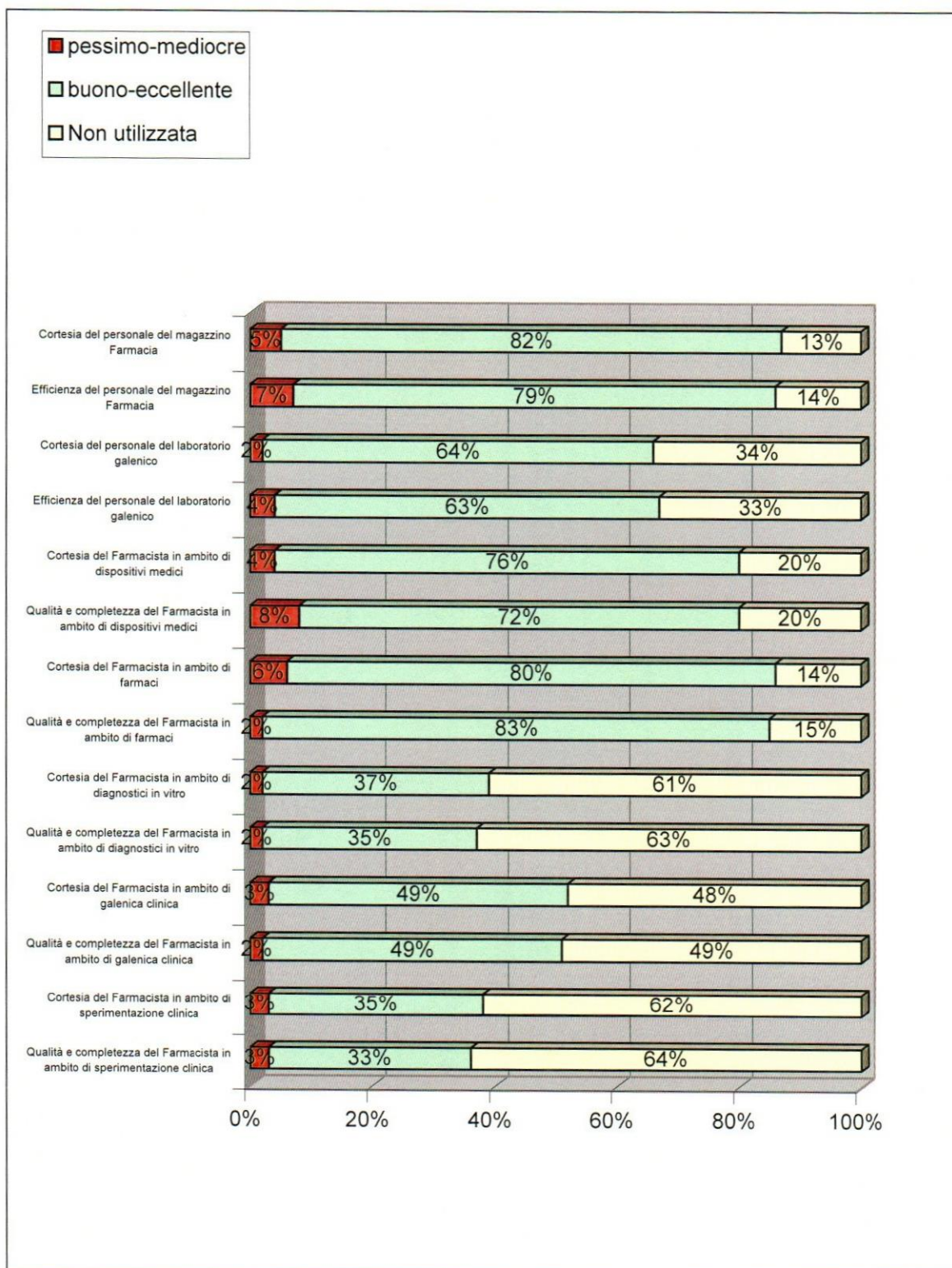


GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2018

Grafico su percentuale valida



COMMENTI SUGGERIMENTI

Elogi	frequenze
Complimenti ad Andrea Tolin per l'organizzazione della distribuzione nelle giornate di festa, e per le albumine con richiesta informatizzata. A Franca per le capacità a volte fuori dal normale.	1
Durante questi anni ho trovato persone che hanno sempre risposto con cortesia e competenza risolvendo prontamente problemi quotidiani. Trovo che al di là dei ruoli la differenza la facciano le persone che in questo servizio sono tutti professionalmente meravigliosi.	1
Ottimi elementi in magazzino	1
Ottima collaborazione relativamente a presidi, dispositivi medici con il farmacista referente Dott.ssa Casara.	1
Il punto di forza di questo servizio e il personale del magazzino. Grazie di cuore per il supporto.	1
totale elogi	5
Orari	frequenze
Orario consegna stupefacenti inadeguato alle esigenze delle degenze. Sarebbe meglio anticiparlo perché al pomeriggio nessuno registra il carico e spesso manca anche personale (sia oss che inf) per venire a prendere i farmaci	1
Due aspetti da migliorare: 1) orari consegna stupefacenti (almeno dalle 12.30-13:00). 2) Molte difficoltà con i farmacisti della distribuzione diretta in merito al ritiro dei farmaci.	1
Colgo l'occasione per richiedere lo spostamento dell'orario di apertura dell'approvvigionamento stupefacenti alle ore 13:00.	1
L'orario di consegna degli stupefacenti è scomodo, da rivedere assolutamente	1
Orari stupefacenti inadeguato, orario complessivo farmacia da prolungare (chiude h 18).	1
Gli orari per il ritiro degli stupefacenti non sono adeguati alle esigenze delle UO	1
L'orario delle richieste a consegna farmaci non è appropriato, perché la mattina c'è più personale di supporto in servizio sia nei reparti che in S.O.	1
Ritornare all'orario mattutino per la consegna degli stupefacenti	2

Maggiore disponibilità oraria. La chiusura alle 12 circa (e spesso il telefono che suona ma nessuno risponde) limita la comunicazione. Ma per il resto tutto molto buono.	1
Rimettere al mattino l'apertura per il ritiro degli stupefacenti. Alle 14 è un orario scomodissimo	1
Per le esigenze della nostra U.O. chiedo di riportare alla mattina l'approvvigionamento degli stupefacenti	1
Riguardo all'orario di distribuzione dei farmaci stupefacenti, darei modo di avere una finestra di apertura anche al mattino	1
Maggiore flessibilità oraria nel ritiro stupefacenti	1
Orario farmaci alla dimissione (distribuzione) nel pomeriggio alle ore 16:00 è troppo presto. La chiusura dovrebbe essere spostata almeno ore 17. I pazienti in dimissione a volte sono suscettibili alla decisione della stessa, in base ad alcuni esiti che arrivano in U.O. nel pomeriggio	1
totale orari	15
Aspetti organizzativi	frequenze
Completare il percorso informatico per quanto riguarda richieste farmaci.	1
Aggiornamento elenco farmaci informatizzati, uniformare modalità richiesta farmaci (cartacea, informatizzata), comunicazione ai reparti di farmaci non disponibili (richieste non evase, ma non comunicate)	1
Troppa burocrazia. Modunistica più snella. Convolgere e responsabilizzare i responsabili medici delle UO e non delegare la fornitura solo al personale infermieristico	1
Le farmacistesse non hanno coscienza delle tempistiche delle UUOO e non facilitano il lavoro del personale dedicato all'approvvigionamenti. Dovrebbero operare per facilitare il lavoro e renderlo più veloce. E' troppo il tempo dedicato alla burocrazia che è tolto all'assistenza. E' troppo il lavoro delegato al personale inf che invece spetta al medico.	1
totale aspetti organizzativi	4
Varie	frequenze
La mia figura professionale non ha contatti con la farmacia	2
I pazienti ricoverati per lungo tempo presentano ematomi più o meno vistosi. Ritengo importante reinserire l'hirudoid crema per risolvere queste ecchimosi, per il benessere psico-fisico dei pazienti	1
totale varie	3
Totale	27

