



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Genetica ed Epidemiologia Clinica
ambulatorio

REPORT INDAGINE

QUALITÀ PERCEPITA

ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	150
Numero questionari raccolti	103
	69%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio di Genetica ed Epidemiologia Clinica dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2018, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'autosomministrazione¹.

Si precisa che i questionari raccolti presentano due format diversi e sono stati elaborati solo i questionari con il format più frequente.

Sono stati consegnati questionari a 150 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 103 (69%)*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 78/100.

Il questionario è costituito da 13 domande di cui 11 a risposta chiusa con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) o quantitativo (per niente, poco, abbastanza, molto), una di tipo informativo dove si chiede la modalità di prenotazione 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.

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 93%
 - la cortesia del personale medico, per il 99%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 97%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 98%

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - il tempo di attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, con il 33% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, con il 37% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, con il 51% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - la difficoltà di prenotazione, per il 15% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio, per il 10% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 14% 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.

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]

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.

GRAFICI 2018

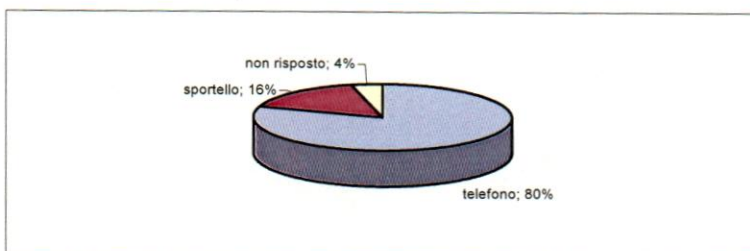
1. Ha avuto difficoltà di prenotazione?

	frequenze	percentuali
molto	4	4%
abbastanza	11	11%
poco	23	22%
per niente	64	62%
non risposto	1	1%
Totale	103	100%



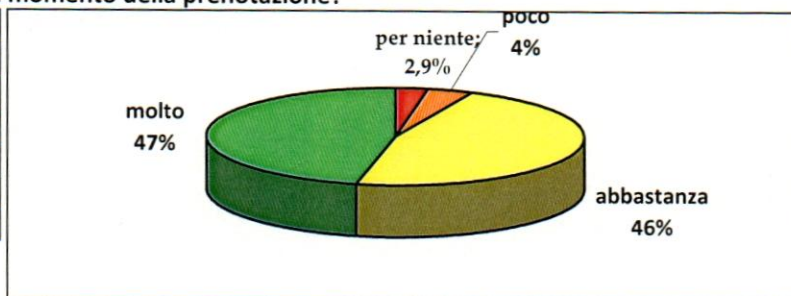
2. L'ha effettuata tramite:

	frequenze	percentuali
telefono	82	80%
sportello	17	16%
non risposto	4	4%
totale	103	100%



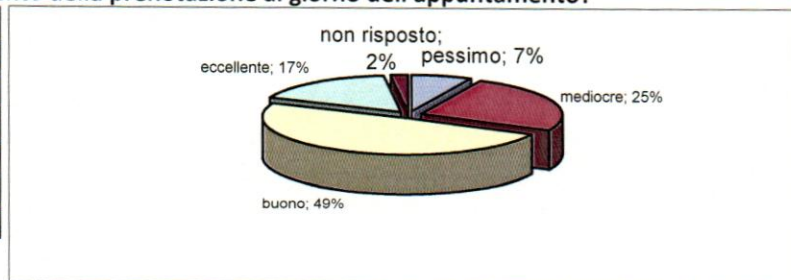
3. Sono state chiare le informazioni date al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	3	2,9%
poco	4	3,9%
abbastanza	48	46,6%
molto	48	46,6%
non risposto	0	0,0%
Totale	103	100%



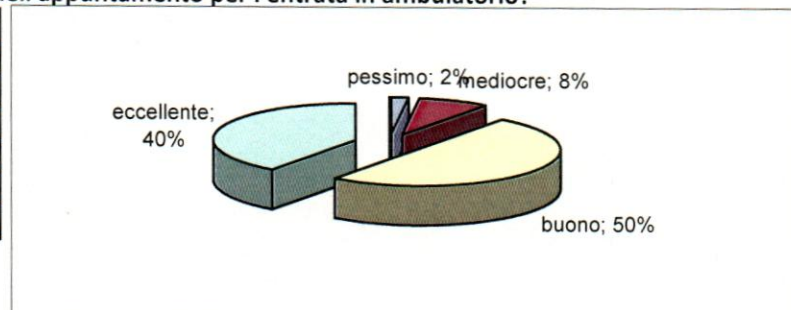
4. Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	7	7%
mediocre	26	25%
buono	50	49%
eccellente	18	17%
non risposto	2	2%
Totale	103	100%



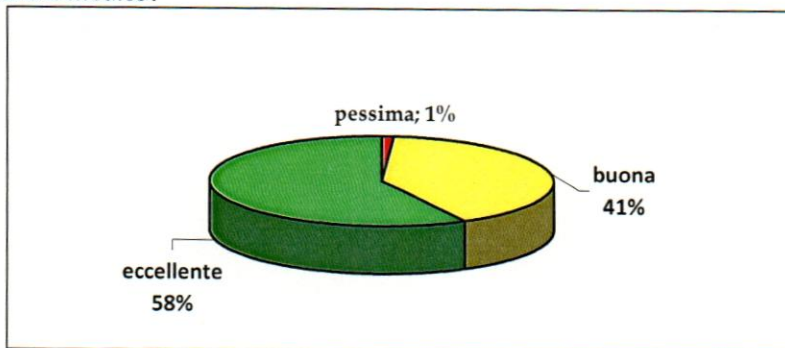
5. Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	2%
mediocre	8	8%
buono	52	50%
eccellente	41	40%
non risposto	0	0%
Totale	103	100%



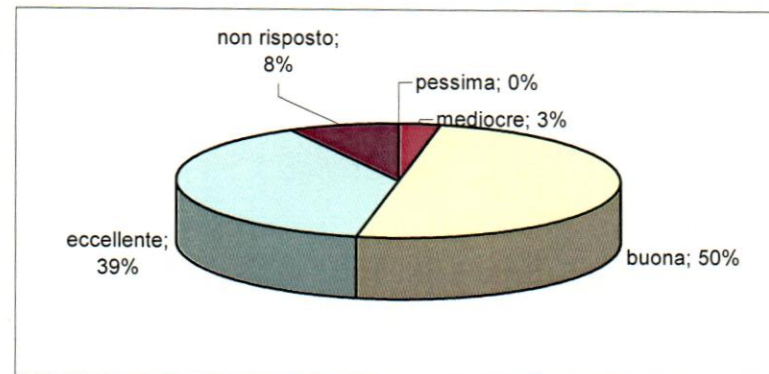
6. Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	0	0%
buona	42	41%
eccellente	60	58%
non risposto	0	0%
Totale	103	100%



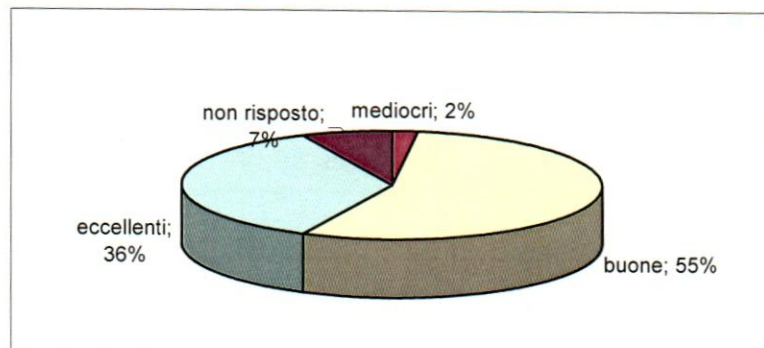
7. Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	3%
buona	52	50%
eccellente	40	39%
non risposto	8	8%
Totale	103	100%



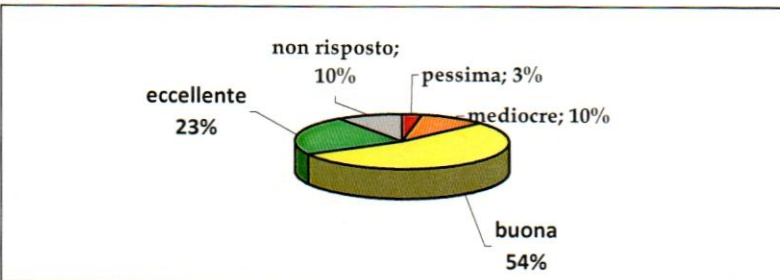
8. Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	2%
buone	57	55%
eccellenti	37	36%
non risposto	7	7%
Totale	103	100%



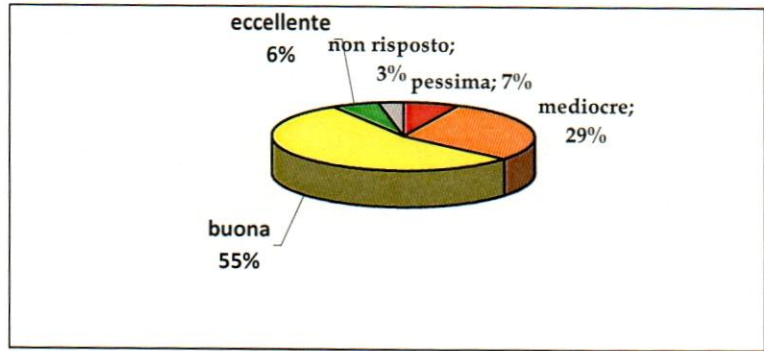
9. Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	3	3%
mediocre	10	10%
buona	56	54%
eccellente	24	23%
non risposto	10	10%
Totale	103	100%



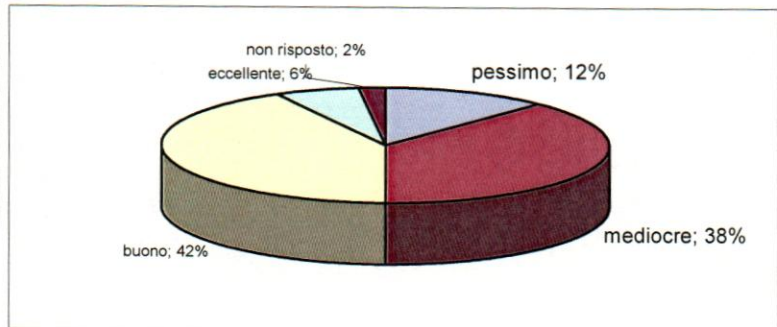
10. Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	7	7%
mediocre	30	29%
buona	57	55%
eccellente	6	6%
non risposto	3	3%
Totale	103	100%



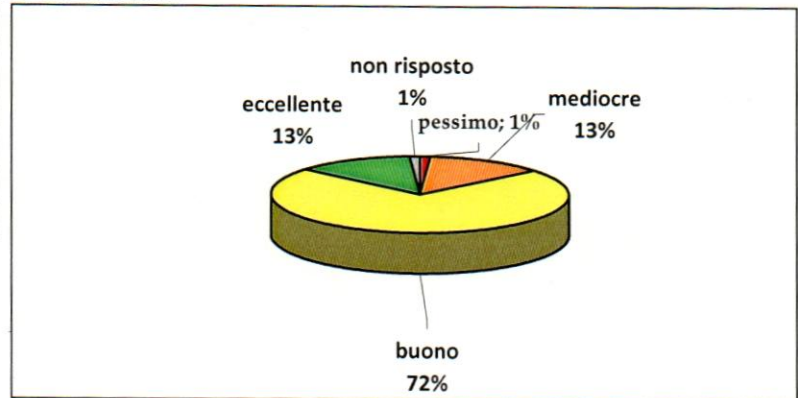
11. Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	12	12%
mediocre	39	38%
buono	44	42%
eccellente	6	6%
non risposto	2	2%
Totale	103	100%



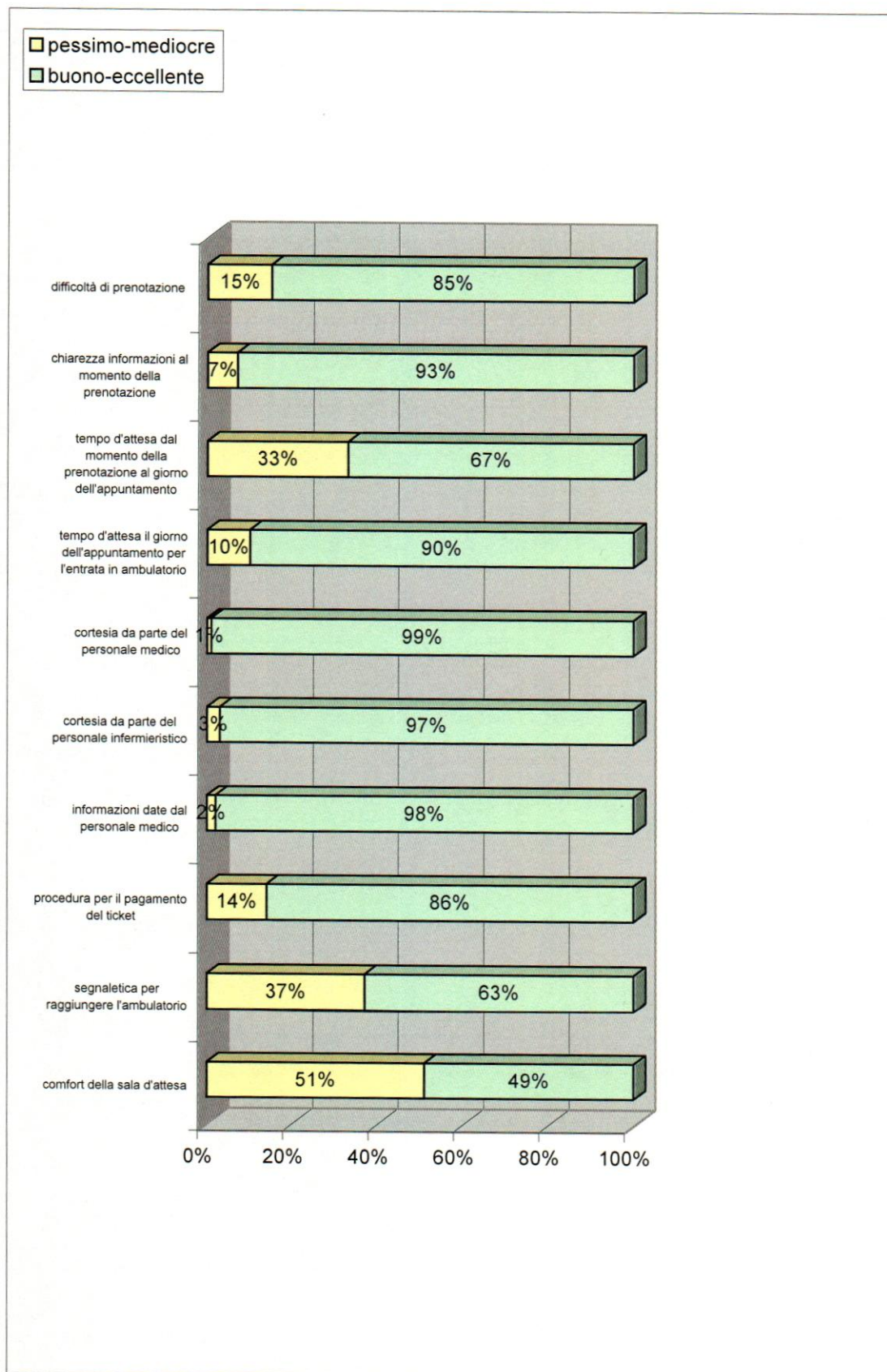
12. Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori ?

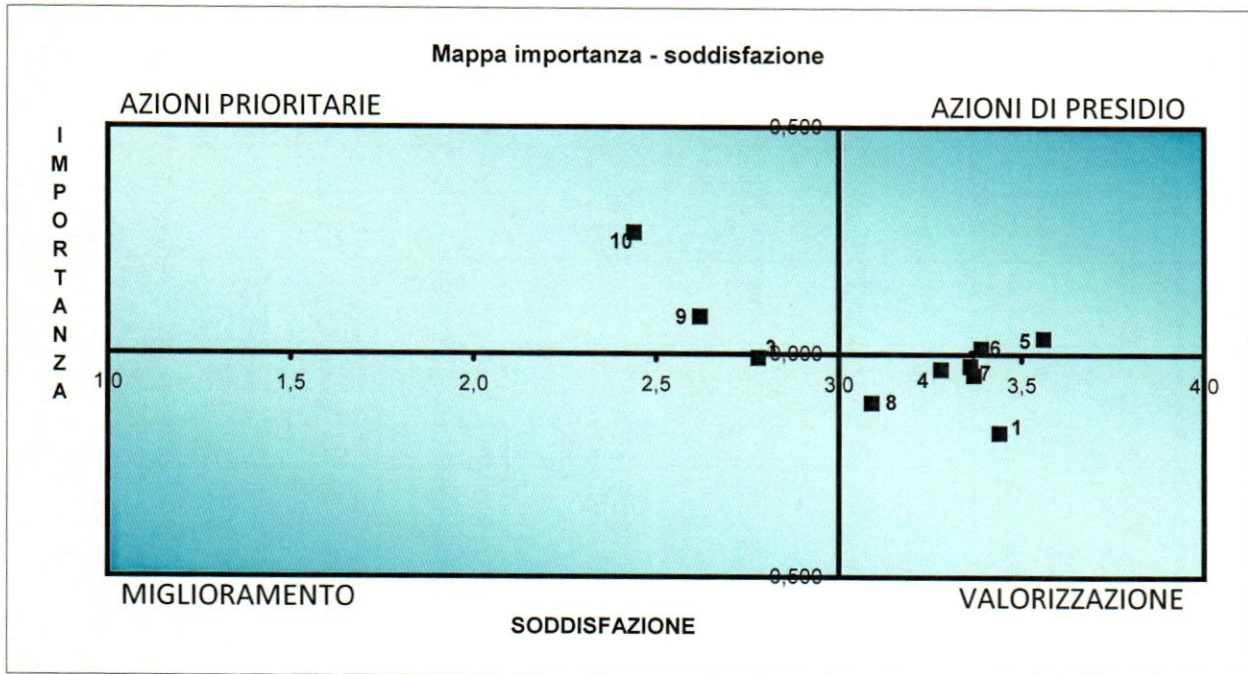
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	14	13%
buono	74	72%
eccellente	13	13%
non risposto	1	1%
Totale	103	100%



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.

GRAFICO RIASSUNTIVO 2018





Legenda:

- 1 difficoltà di prenotazione
- 2 chiarezza informazioni al momento della prenotazione
- 3 tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento
- 4 tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio
- 5 cortesia da parte del personale medico
- 6 cortesia da parte del personale infermieristico
- 7 informazioni date dal personale medico
- 8 procedura per il pagamento del ticket
- 9 segnaletica per raggiungere l'ambulatorio
- 10 comfort della 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 da parte del personale medico, della cortesia da parte del personale infermieristico.

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, la chiarezza delle informazioni al momento della prenotazione, il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio, le informazioni date dal personale medico, 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 il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento.

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 quest'area la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio ed il comfort della sala d'attesa.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Per fortuna mi sono trovato a Padova dove ci sono persone eccellenti	1
Abbiamo avuto a che fare con uno specializzando che si è rilevato essere preparato, cortese e disponibile. Mi auguro sempre che persone con queste capacità possano abitare questi luoghi difficili, quali sono gli ospedali. Essere medico significa essere professionale, ma non solo. Significa anche avere un'intelligenza emotiva rapida ed accogliere l'utente che parte spaventato e sulla difensiva. Mi auguro che possiate puntare sempre di più su figure di questo tipo.	1
totale elogi	2
LOGISTICA	Frequenze
Mancano i parcheggi	1
Più indicazioni all'esterno dell'ospedale per raggiungere i vari reparti	1
Migliorare la segnaletica per raggiungere area est/pediatrica dall'esterno (dalla strada)	1
totale logistica	3
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Se possibile migliorare l'ambiente, spazi più ampi, adeguati per le persone che attendono le visite	1
Migliorare la sala d'attesa	1
Pulire i bagni	1
Rinnovare la struttura	1
totale aspetti alberghieri e comfort	4
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Frequenze
Avvisare quando si prenota la necessità di documentazioni quali referti precedenti o impegnative necessarie	1
Nessuno era a conoscenza del fatto che occorressero tre prenotazioni, una per il bambino e una a testa per i genitori. I neuropsichiatri non sono informati?	1
Abbiamo avuto difficoltà a capire quale tipo di impegnativa era necessaria. Abbiamo parlato telefonicamente con persone diverse che ci hanno fornito sempre indicazioni differenti	1
totale aspetti organizzativi	3
VARIE	Frequenze
Un po' più di simpatia e un sorriso allo sportello dell'accettazione non guasterebbe	1
totale varie	1
totale suggerimenti	13

