



**Regione del Veneto**  
**Azienda Ospedaliera di Padova**

**Immunotrasfusionale**  
**Aferesi terapeutica**  
**ambulatori**

# **REPORT INDAGINE**

# **QUALITÀ PERCEPITA**

# **A N N O 2 0 1 8**

### ***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre/dicembre 2018
<b>Numero questionari somministrati</b>	73
<b>Numero questionari raccolti</b>	61
	<b>84%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del Servizio Immunotrasfusionale - Aferesi Terapeutica - Ambulatori 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'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 73 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 61 (84%)\*. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 94/100.

Il questionario è costituito da 12 domande di cui 11 a risposta chiusa con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) 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-eccezionale" risulta essere per:
  - la gamma delle procedure terapeutiche offerte in relazione alle esigenze cliniche, per il 100%
  - la prenotazione della prestazione, per il 98%
  - la tempestività della prestazione, per il 100%
  - l'appropriatezza delle procedure attuate, per il 100%
  - il livello di innovazione delle procedure attuate, per il 100%
  - la quantità di informazioni, per il 100%
  - la comprensibilità delle informazioni, per il 100%
  - la cortesia, per il 100%
  - l'affidabilità dell'assistenza, per il 100%
  - la disponibilità del personale in situazioni critiche, per il 100%

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.

---

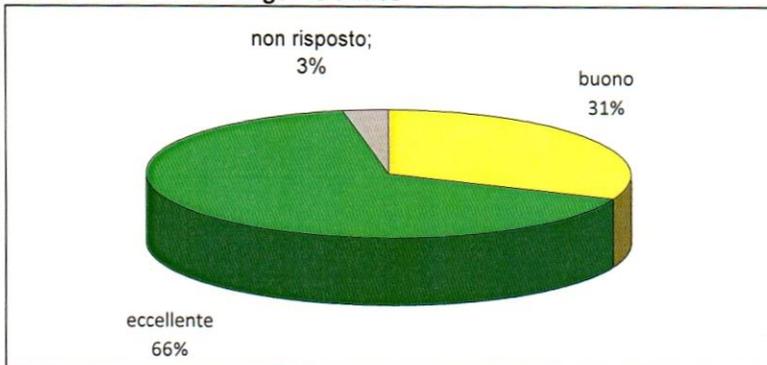
<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità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

**Quale giudizio esprime su:**

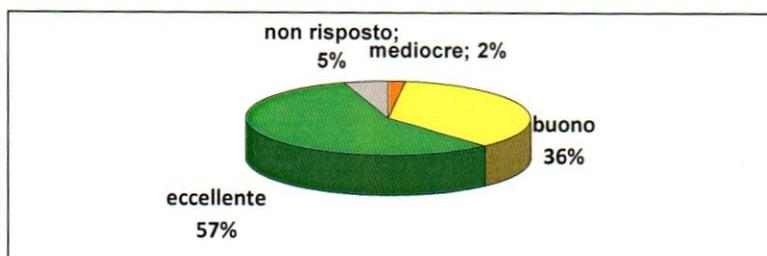
**1. gamma delle procedure terapeutiche offerte in relazione alle esigenze cliniche**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	19	31%
eccellente	40	66%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



**2. prenotazione della prestazione**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	2%
buono	22	36%
eccellente	35	57%
non risposto	3	5%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

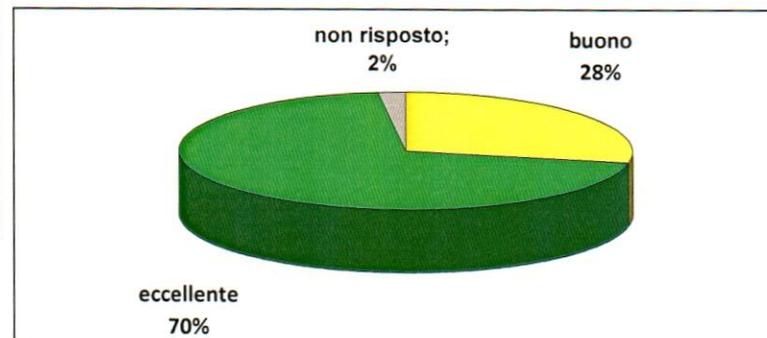


**Eventuali difficoltà incontrate:**

	frequenze
linea telefonica libera e assenza di risposta	1
linea telefonica libera e ritardo di risposta	0
linea telefonica occupata	0
altro	3

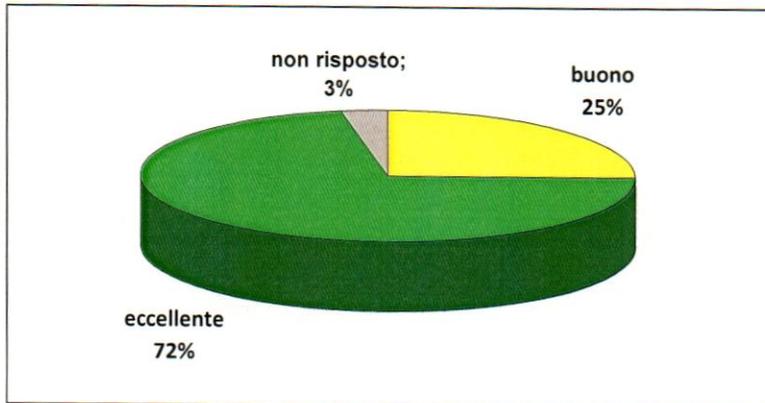
**3. tempestività della prestazione**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	17	28%
eccellente	43	70%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



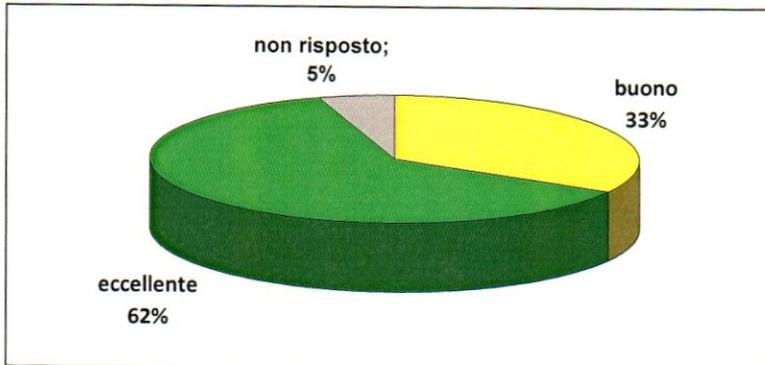
**4. appropriatezza delle procedure attuate**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	15	25%
eccellente	44	72%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



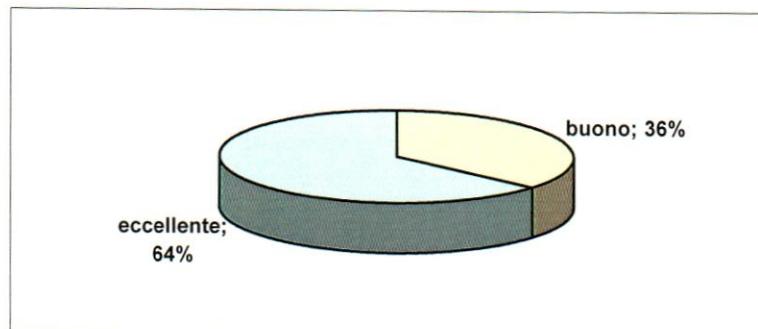
**5. livello di innovazione delle procedure attuate**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	20	33%
eccellente	38	62%
non risposto	3	5%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



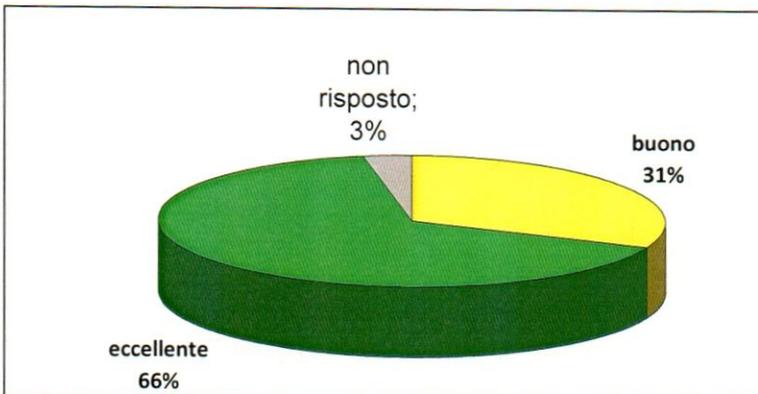
**6. quantità informazioni**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	22	36%
eccellente	39	64%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



**7. comprensibilità informazioni**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	19	31%
eccellente	40	66%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



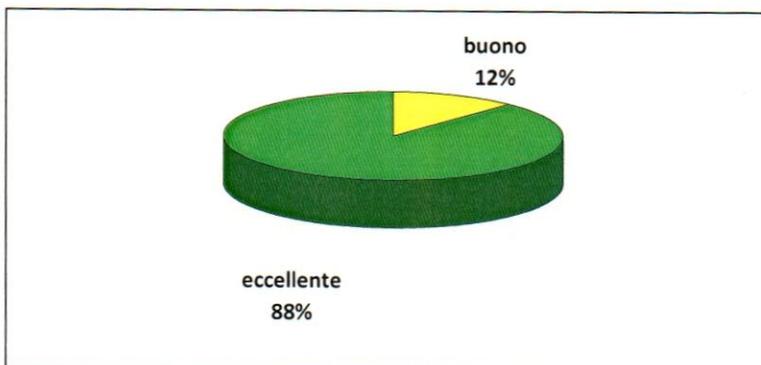
**8. cortesia**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	1	2%
eccellente	60	98%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



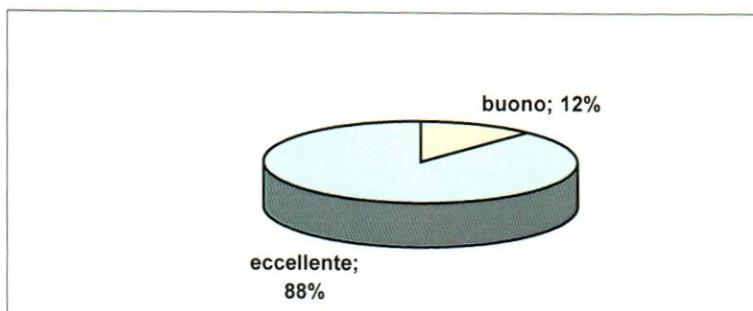
**9. affidabilità assistenza**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	7	12%
eccellente	54	88%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



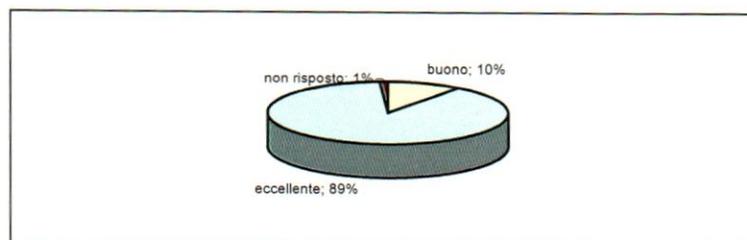
**10. disponibilità del personale in caso di situazioni critiche (cliniche e/o organizzative)**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	7	12%
eccellente	54	88%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



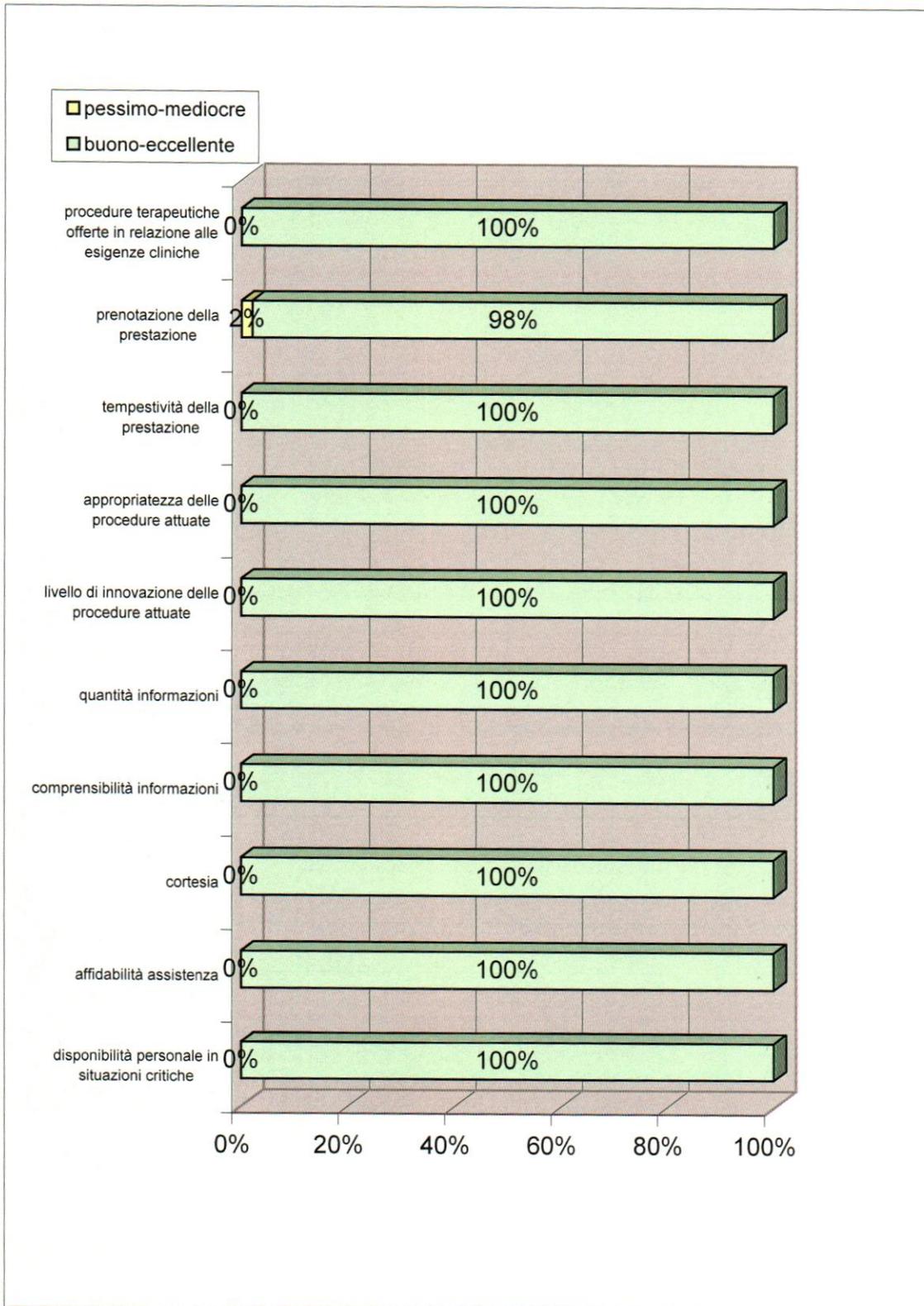
**11. giudizio complessivo sul servizio**

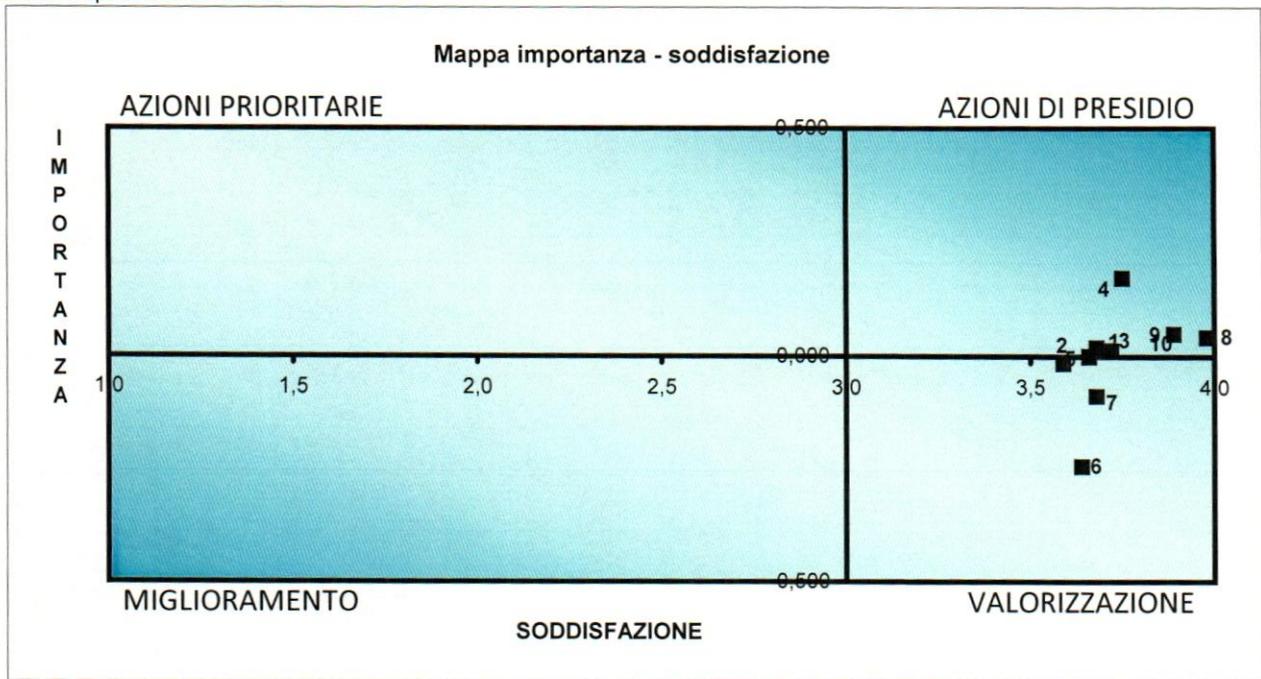
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	6	10%
eccellente	54	89%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



## GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

Grafico su percentuale valida





**Legenda:**

- 1 procedure terapeutiche offerte in relazione alle esigenze cliniche
- 2 prenotazione della prestazione
- 3 tempestività della prestazione
- 4 appropriatezza delle procedure attuate
- 5 livello di innovazione delle procedure attuate
- 6 quantità informazioni
- 7 comprensibilità informazioni
- 8 cortesia
- 9 affidabilità assistenza
- 10 disponibilità personale in situazioni critiche

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 delle procedure terapeutiche offerte in relazione alle esigenze cliniche, della tempestività della prestazione, dell'appropriatezza delle procedure attuate, del livello di innovazione delle procedure attuate, della cortesia, dell'affidabilità dell'assistenza, della disponibilità del personale in situazioni critiche.

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 prenotazione della prestazione, la quantità di informazioni e la comprensibilità delle informazioni.

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. Non troviamo in questa area variabili.

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 si trovano variabili in quest'area.

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>	<b>Frequenze</b>
Persone professionali dedicano il loro impegno con cuore e sacrificio. Il loro tempo è prezioso	1
Personale cortese e affidabile	1
Monica Chinchio e Alessandra sono professionali, empatiche, sorridenti, decise e precise. Mettono a proprio agio il paziente e trasmettono serenità	1
<b>totale elogi</b>	<b>3</b>
<b>LOGISTICA</b>	<b>Frequenze</b>
Impossibile trovare parcheggio	1
<b>totale logistica</b>	<b>1</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>4</b>

