



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

**U.O.C. MEDICINA PREVENTIVA E
VALUTAZIONE DEL RISCHIO
AMBULATORIO LAVORATORI
OSPEDALIERI**

**REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2018**

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	144
Numero questionari raccolti	109
	76%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di **Medicina Preventiva e Valutazione del rischio – Ambulatorio lavoratori ospedalieri** 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 144 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 109 (76%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 81/100.

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:
 - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 93%
 - il tempo d'attesa nel giorno della visita, per il 92%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 96%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 96%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 99%
 - la procedura per la prenotazione, per il 93%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, per il 97%
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 92%

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, con il 33% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, con il 58% pessimo-mediocre

- l'**aspetto da tenere in evidenza** è:
 - il comfort dell'ambulatorio, con il 24% 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).

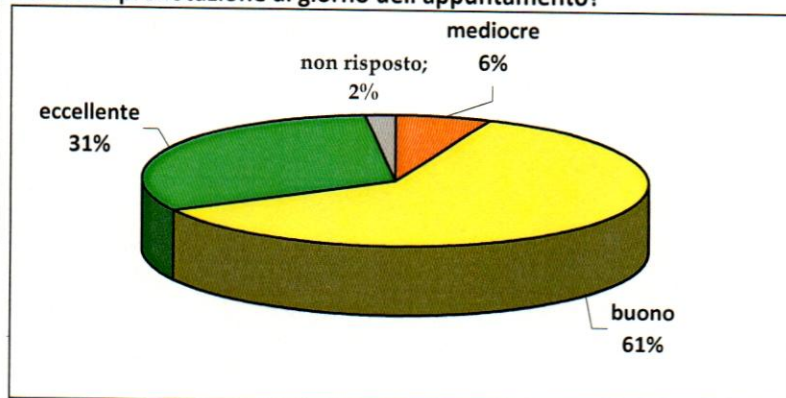
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

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	0	0%
mediocre	7	6%
buono	66	61%
eccellente	34	31%
non risposto	2	2%
Totale	109	100%



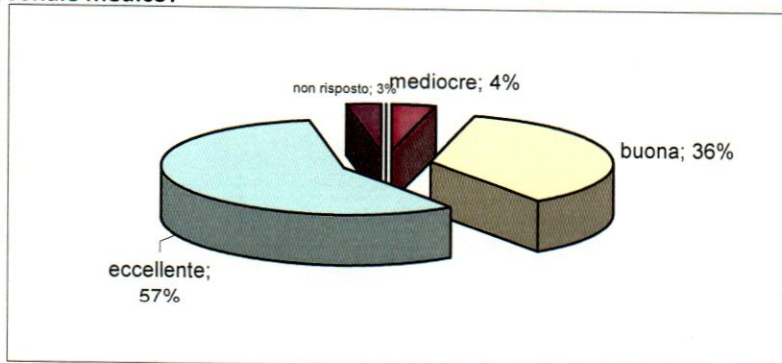
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	8	7%
buono	62	57%
eccellente	36	33%
non risposto	2	2%
Totale	109	100%



1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	4%
buona	39	36%
eccellente	63	57%
non risposto	3	3%
Totale	109	100%



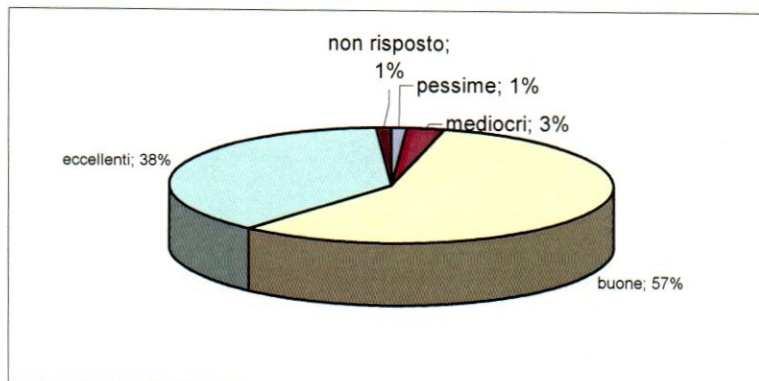
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	36	33%
eccellente	72	66%
non risposto	1	1%
Totale	109	100%



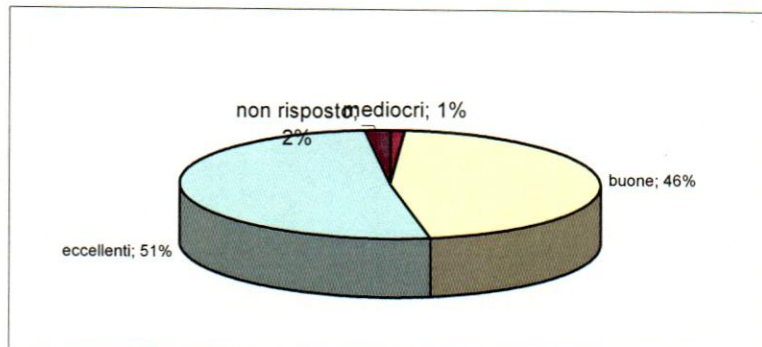
1.5 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	3	3%
buone	62	57%
eccellenti	42	38%
non risposto	1	1%
Totale	109	100%



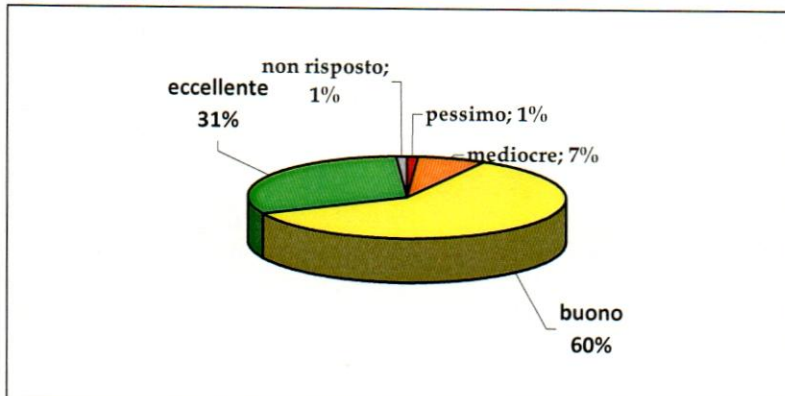
1.6 Come valuta le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	50	46%
eccellenti	56	51%
non risposto	2	2%
Totale	109	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

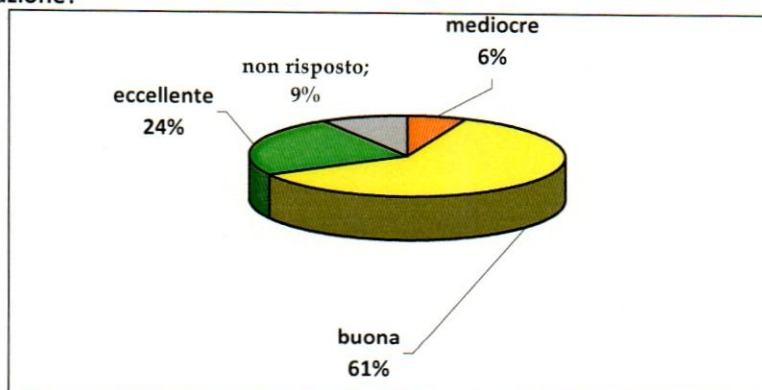
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	8	7%
buono	65	60%
eccellente	34	31%
non risposto	1	1%
Totale	109	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

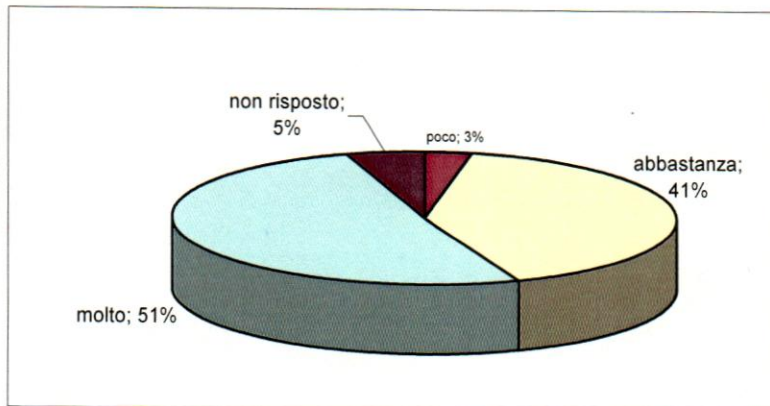
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	7	6%
buona	66	61%
eccellente	26	24%
non risposto	10	9%
Totale	109	100%



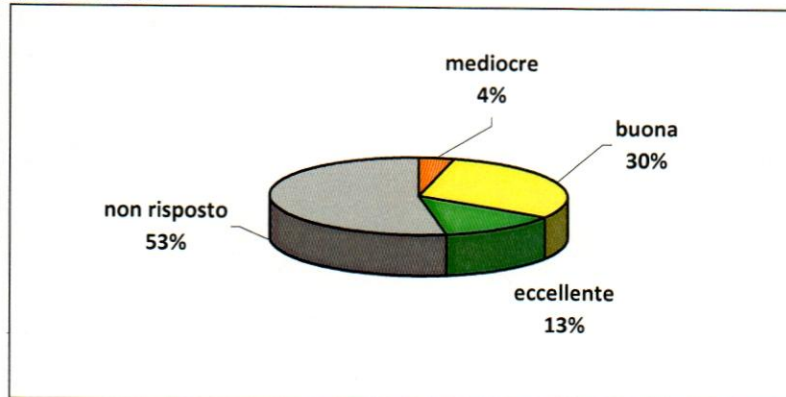
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	3%
abbastanza	45	41%
molto	55	51%
non risposto	6	5%
Totale	109	100%



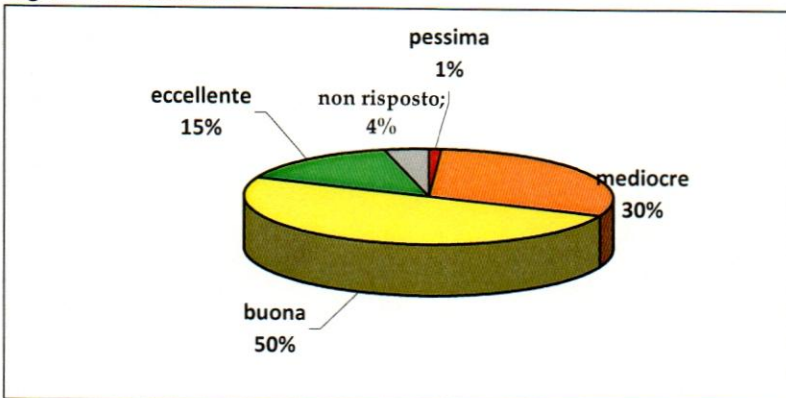
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	4%
buona	33	30%
eccellente	14	13%
non risposto	58	53%
Totale	109	100%



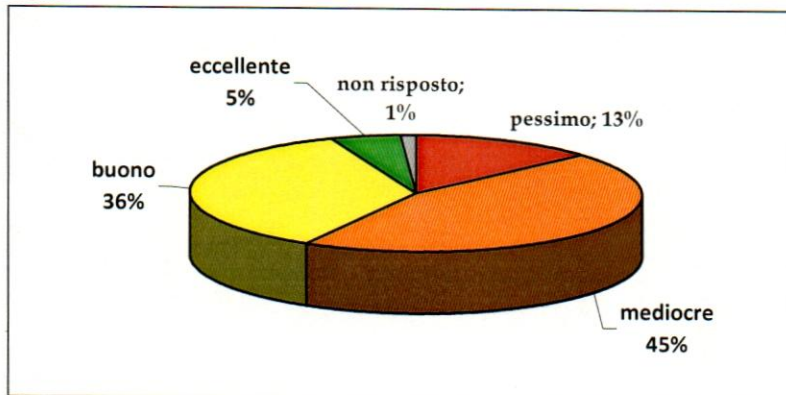
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	33	30%
buona	54	50%
eccellente	16	15%
non risposto	5	4%
Totale	109	100%



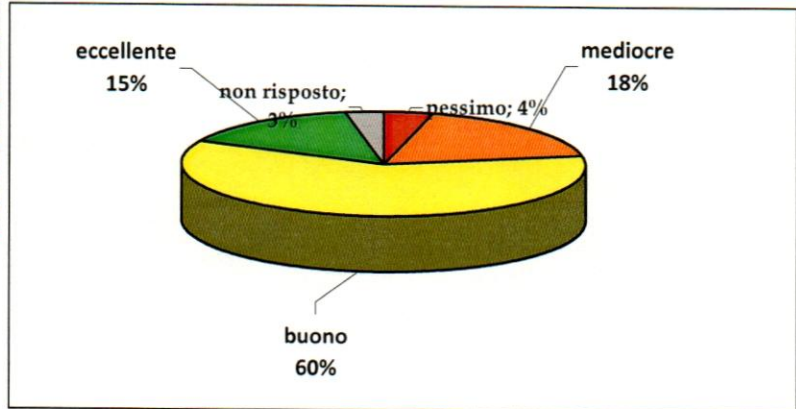
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	14	13%
mediocre	49	45%
buono	39	36%
eccellente	6	5%
non risposto	1	1%
Totale	109	100%



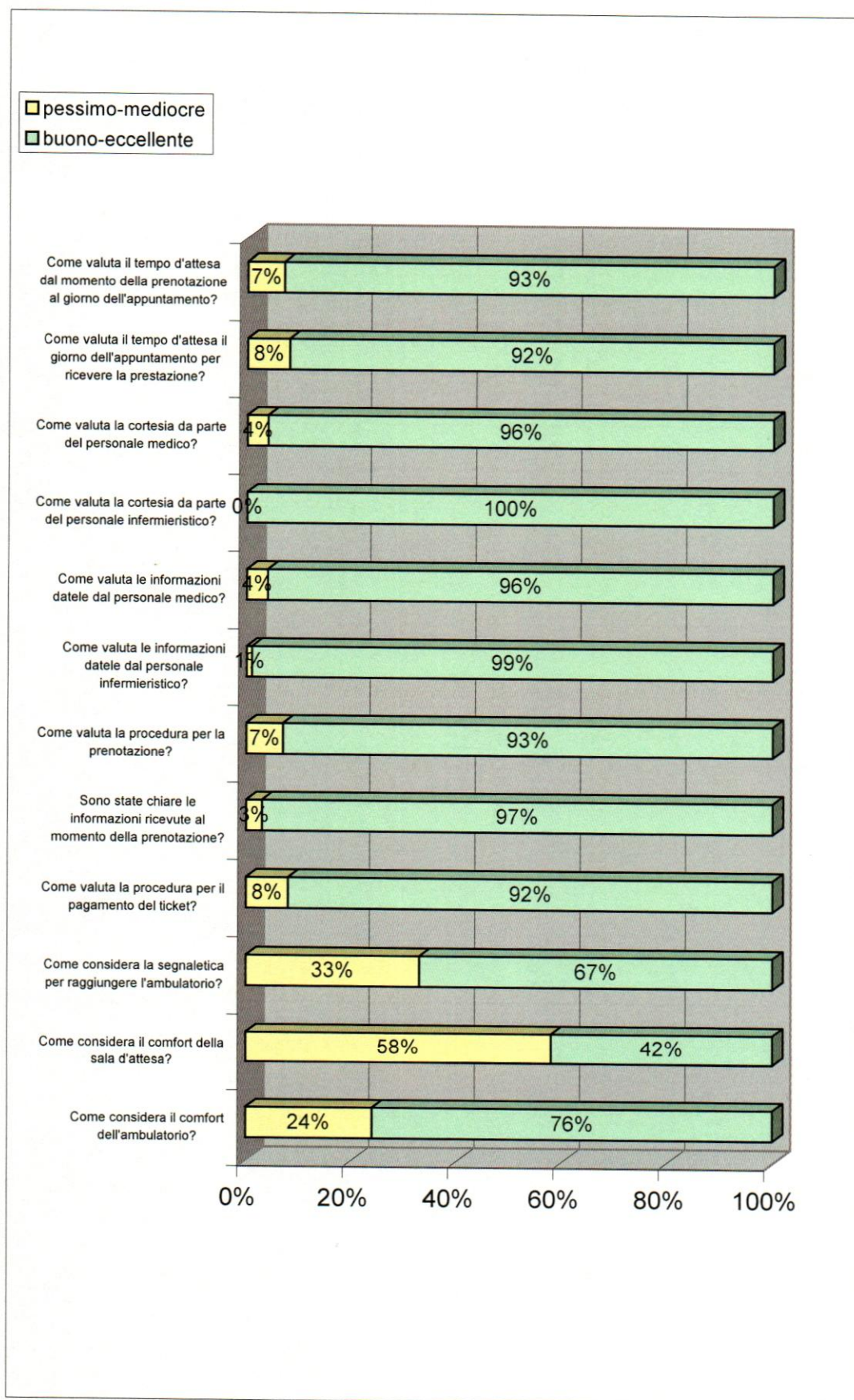
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

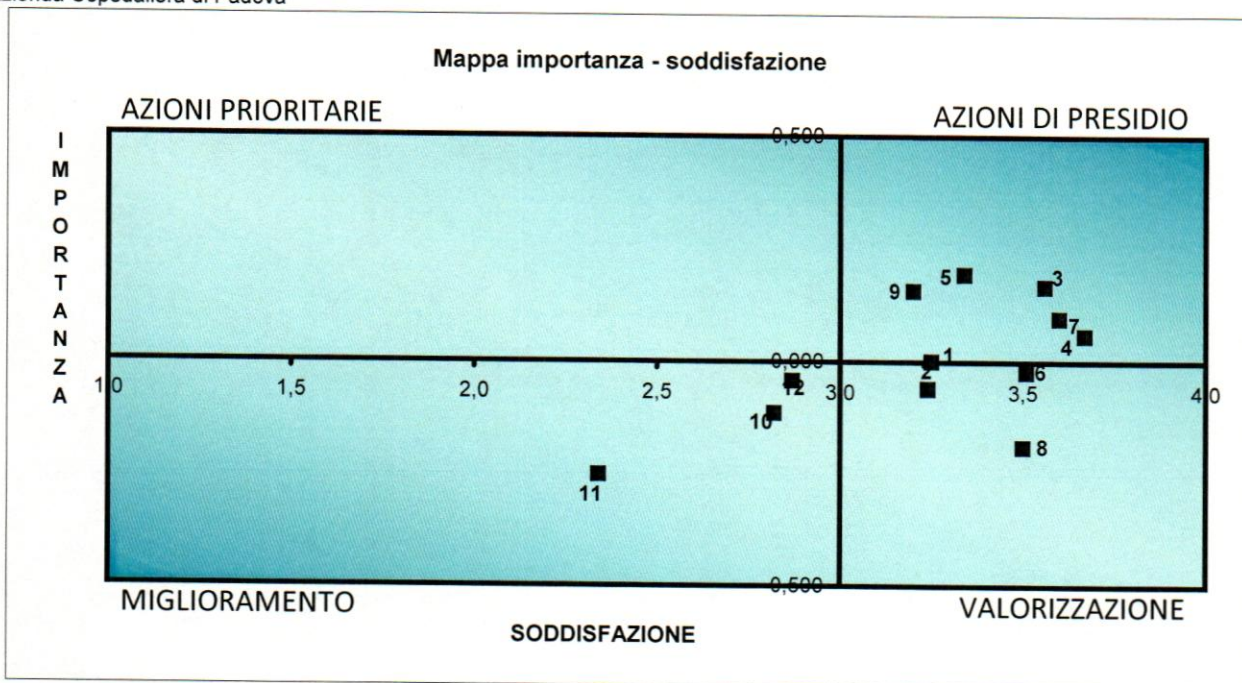
	frequenze	percentuali
pessimo	5	4%
mediocre	20	18%
buono	65	60%
eccellente	16	15%
non risposto	3	3%
Totale	109	100%



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 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, della cortesia del personale medico, della cortesia del personale infermieristico, delle informazioni ricevute dai medici, della valutazione procedura di prenotazione, della valutazione procedura pagamento ticket.

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 il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, le informazioni degli infermieri, la chiarezza delle informazioni alla prenotazione

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 valutazione segnaletica per l'ambulatorio, il comfort della sala d'attesa, il comfort 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
Gentilezza e cortesia. Ottima professionalità	1
totale elogi	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Frequenze
Poco chiare le disposizioni sugli accertamenti da eseguire prima della visita (cadenza annuale, biennale?)	1
totale aspetti organizzativi	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Manca postazione per attesa e ambienti poco riscaldati	1
Sarebbe utile che durante la visita ci fosse il riscaldamento acceso	1
totale aspetti alberghieri e comfort	2
LOGISTICA	Frequenze
Segnaletica più visibile (a volte cartellonistica nascosta da mobilio). Più punti di servizio pagamento (allestire postazioni sia per bancomat che per contanti)	1
Sistemare la segnaletica all'interno dell'Azienda Ospedaliera	1
totale logistica	2
totale suggerimenti	6

