



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. MEDICINA DELLO SPORT
Ambulatorio "Ai Colli"

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	500
Numero questionari raccolti	199
	40%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio "Ai Colli" di **Medicina dello Sport** 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.

Sono stati consegnati questionari a 500 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n.199 (40%) . Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **81/100**.

Il questionario è costituito da 14 domande di cui 13 a risposta chiusa – con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) o quantitativo (per niente, poco, abbastanza, molto) – e 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 cortesia da parte del personale medico, per il 99%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 99%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 99%
 - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 99%
 - le informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 98%

- **gli aspetti critici** riguardano:
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 33% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 30% pessimo-mediocre

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - il tempo d'attesa dal giorno della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 18% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 13% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 21% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 14% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 15% 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]

Indagine sulla qualità percepita, anno 2018
Medicina dello Sport, ambulatorio "Ai Colli"
Azienda Ospedaliera di Padova

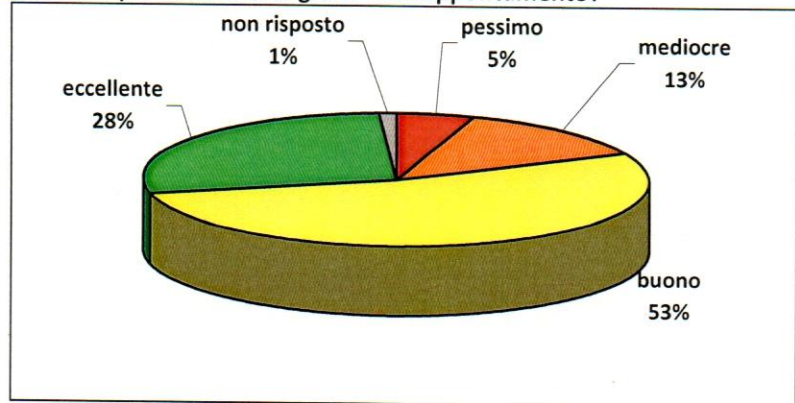
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

GRAFICI 2018

1° parte: personale e organizzazione UOC

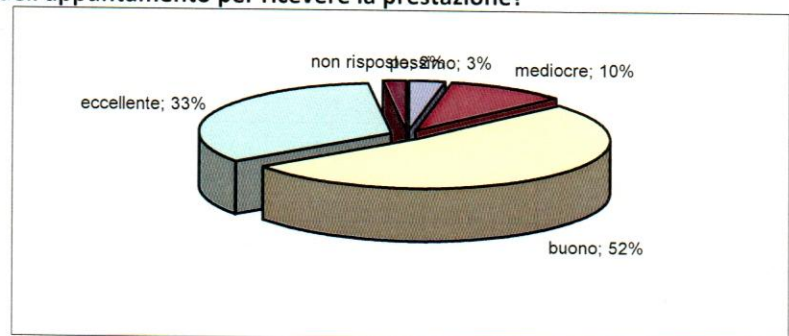
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	11	5%
mediocre	25	13%
buono	105	53%
eccellente	55	28%
non risposto	3	1%
Totale	199	100%



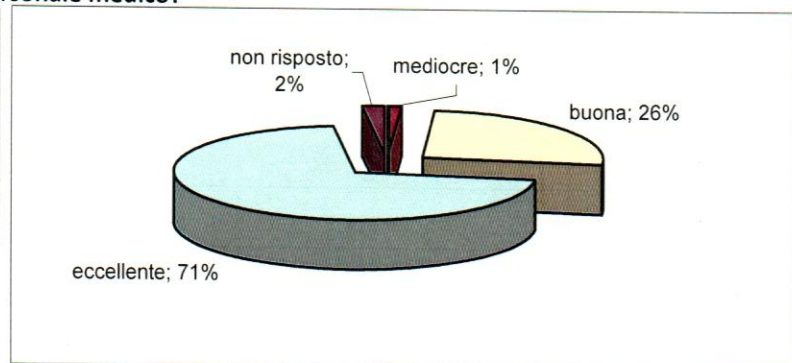
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	5	3%
mediocre	20	10%
buono	104	52%
eccellente	65	33%
non risposto	5	2%
Totale	199	100%



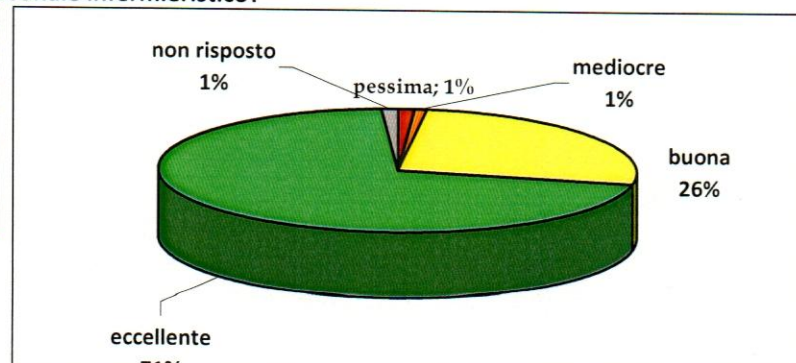
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	1%
buona	52	26%
eccellente	141	71%
non risposto	4	2%
Totale	199	100%



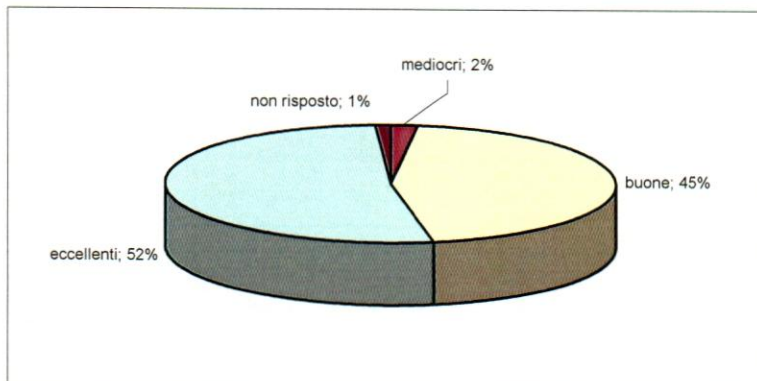
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	2	1%
buona	52	26%
eccellente	142	71%
non risposto	2	1%
Totale	199	100%



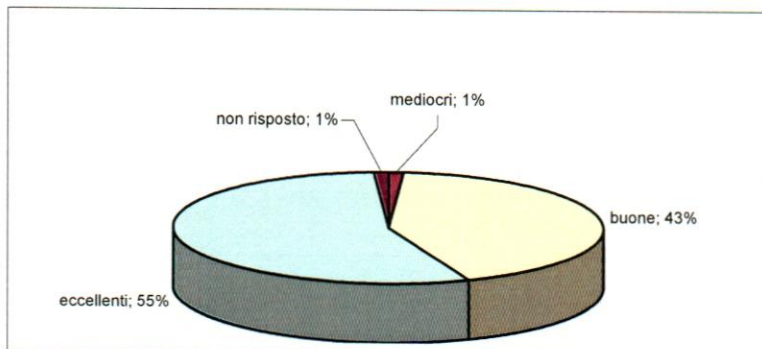
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	2%
buone	90	45%
eccellenti	104	52%
non risposto	2	1%
Totale	199	100%



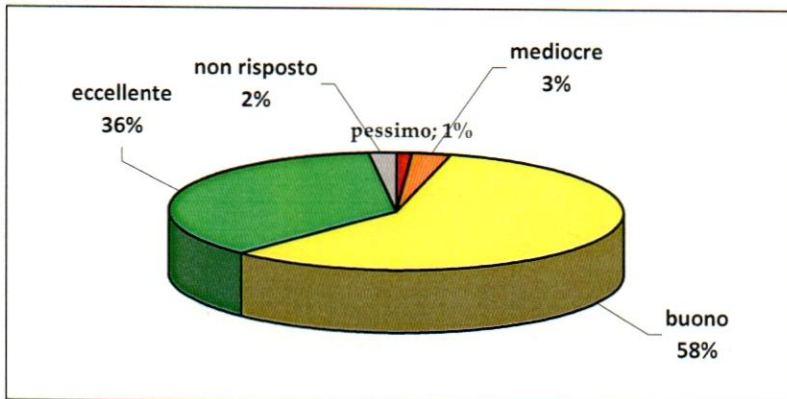
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	1%
buone	85	43%
eccellenti	110	55%
non risposto	1	1%
Totale	199	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

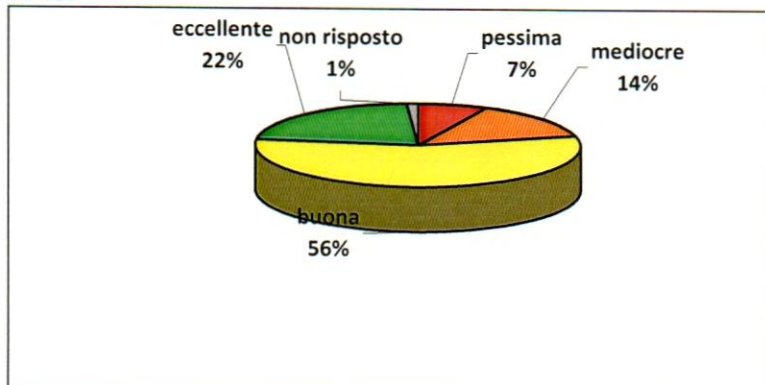
	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	7	3%
buono	115	58%
eccellente	72	36%
non risposto	3	2%
Totale	199	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

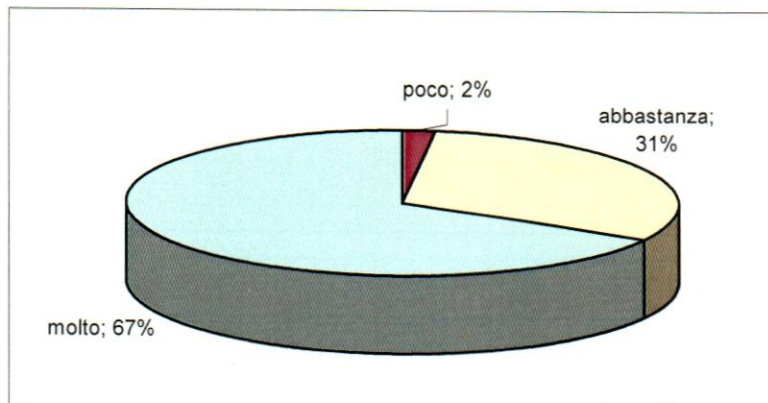
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	13	7%
mediocre	28	14%
buona	112	56%
eccellente	44	22%
non risposto	2	1%
Totale	199	100%



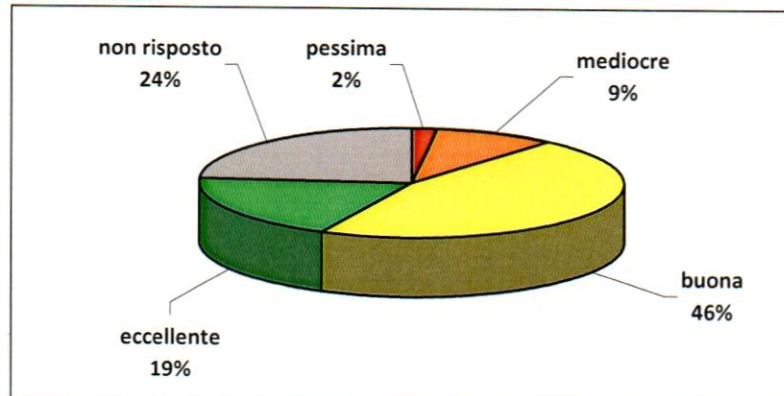
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	4	2%
abbastanza	62	31%
molto	133	67%
non risposto	0	0%
Totale	199	100%



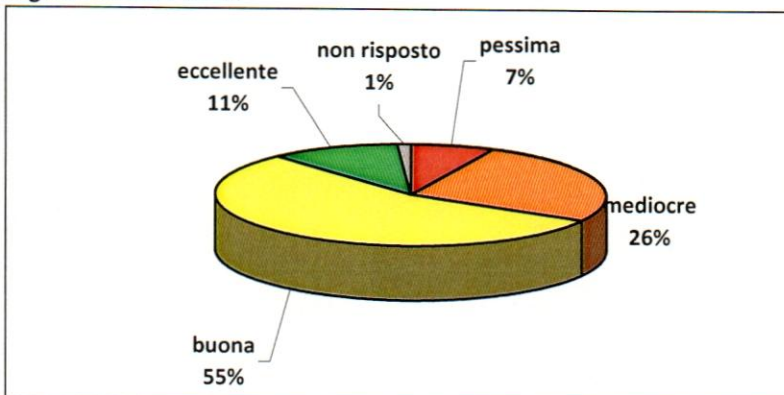
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	4	2%
mediocre	17	9%
buona	92	46%
eccellente	38	19%
non risposto	48	24%
Totale	199	100%



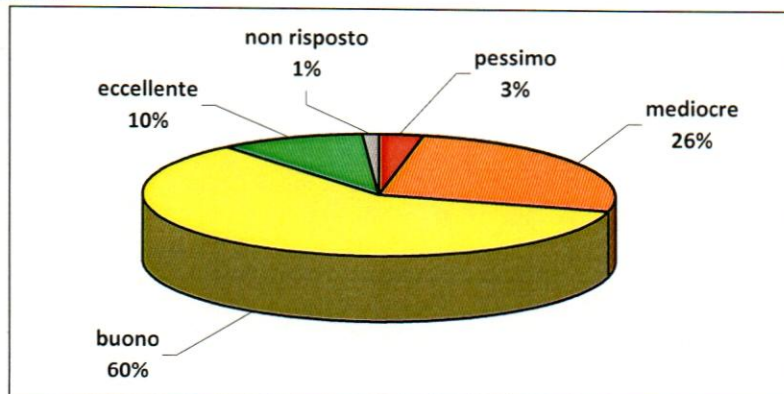
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	14	7%
mediocre	52	26%
buona	109	55%
eccellente	23	11%
non risposto	1	1%
Totale	199	100%



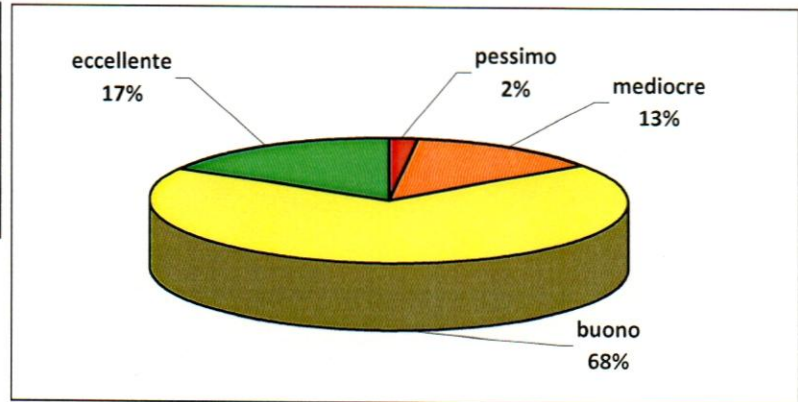
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	7	3%
mediocre	52	26%
buono	120	60%
eccellente	19	10%
non risposto	1	1%
Totale	199	100%



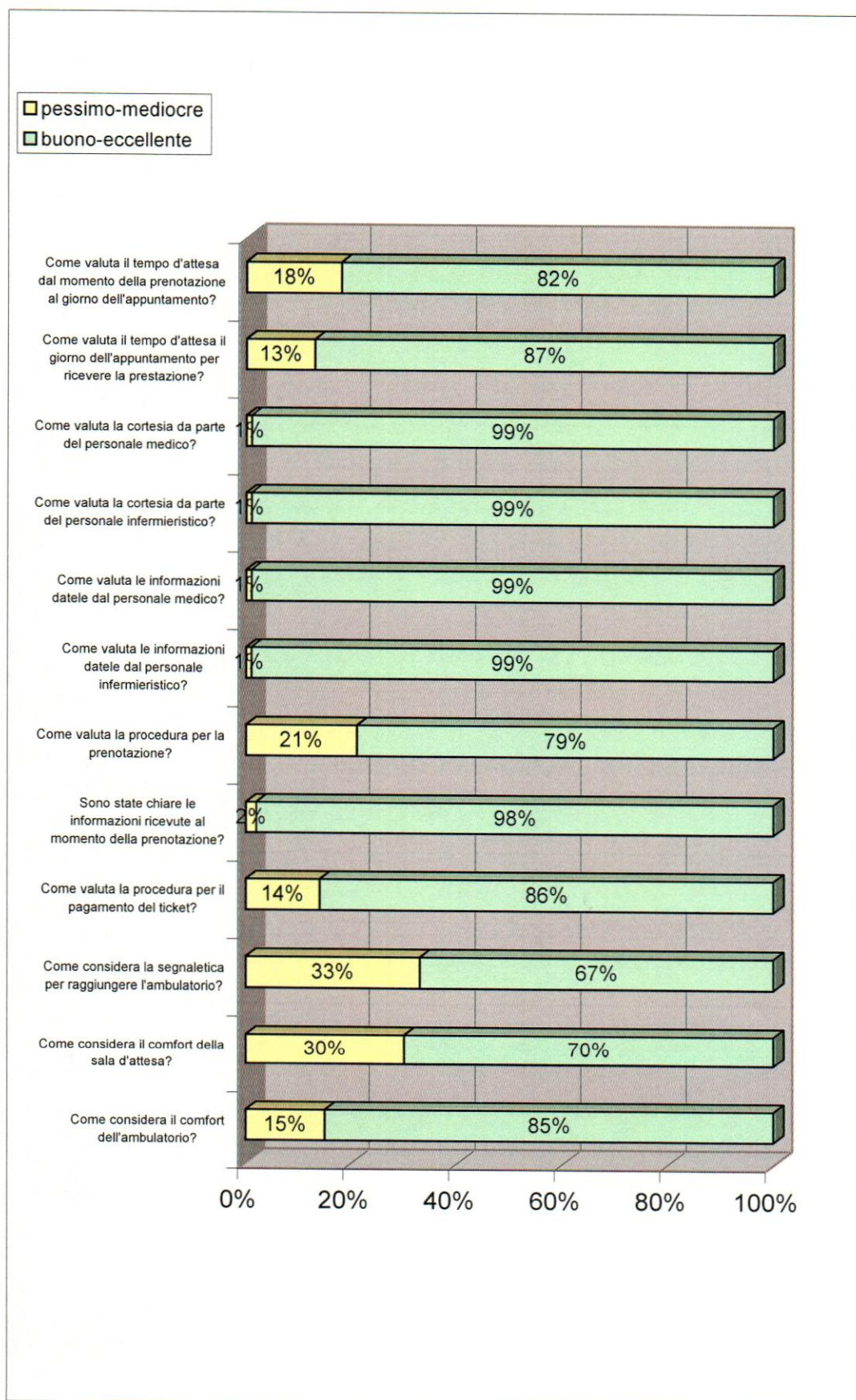
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

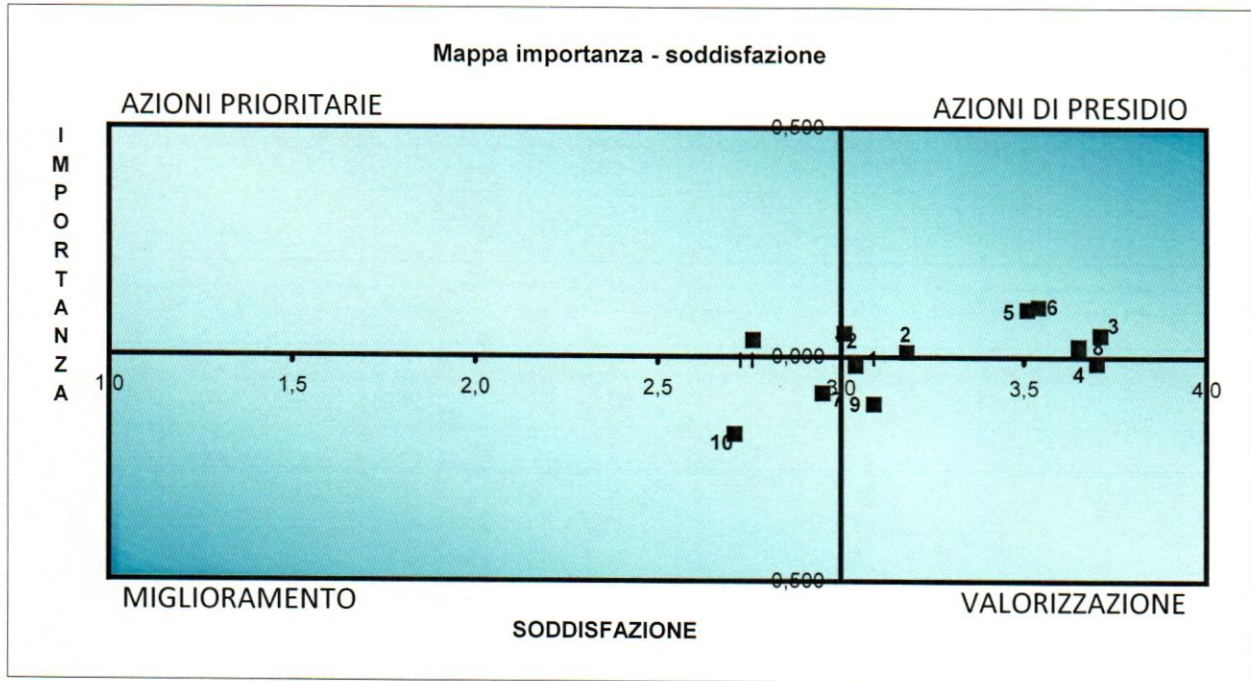
	frequenze	percentuali
pessimo	3	2%
mediocre	27	13%
buono	135	68%
eccellente	34	17%
non risposto	0	0%
Totale	199	100%



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 il giorno dell'appuntamento, la cortesia del personale medico, le informazioni del personale medico, le informazioni del personale infermieristico, le informazioni ricevute alla prenotazione, il comfort dell'ambulatorio
- 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 dalla prenotazione all'appuntamento, la cortesia del personale infermieristico, la procedura pagamento 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 la valutazione procedura prenotazione, la segnaletica per l'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. È il caso del comfort della sala d'attesa.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Personale eccellente.	1
Bravi	1
Auspicio per questa meravigliosa equipe una struttura più moderna. A tutti buon lavoro e grazie. Etica professionale e cortesia è raro trovarli. Qui ci sono.	1
Personale ottimo	1
Tutto bene in particolar modo la gentilezza e la competenza di tutto il personale	1
Continuate così che siete molto professionali e preparati. Complimenti	1
totale elogi	6
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Assolutamente necessaria un'opera di restauro architettonico utile per i pazienti e per il personale che ci lavora ovviamente	1
Locali medi	1
Una sala d'attesa più confortevole sarebbe una buona cosa	1
L'edificio è chiaramente da rifare completamente	1
Migliorare il comfort della sala d'attesa	1
Poltroncine e sedute migliori	1
Il bagno non è accessibile perché chiuso a chiave	1
Manca orologio a parete nell'ambulatorio	1
totale aspetti alberghieri e comfort	8
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Frequenze
La procedura per la prenotazione è peggiorata. Si chiede di telefonare o venire di persona in altra data, rendendo così difficile l'operazione. Bisogna poter prenotare quando si viene per la visita. Le persone danno il meglio di sé ma l'ambiente fisico e i vincoli organizzativi non consentono di dare una valutazione di eccellenza al servizio	1
Migliorare il livello per le prenotazioni e il livello degli ambulatori (puliti ma non molto accoglienti)	1
Spesso è difficile prendere la linea per prenotare una visita medico-sportiva	1
Non si prende mai la linea telefonica . Non risponde mai nessuno	1
Purtroppo oggi mi hanno detto che non si può più prenotare il nuovo appuntamento per il prossimo anno per la visita sportiva a mia figlia e bisogna venire domani o altro giorno . Questo diventa un po' disagiata. L'anno scorso abbiamo fissato il giorno della visita il nuovo appuntamento. Se si potesse ritornare come era prima sarebbe meglio. Grazie.	1
totale aspetti organizzativi	5

LOGISTICA	Frequenze
Migliorare la segnaletica	1
Carenza parcheggi, scarse indicazioni padiglioni	1
Troppe auto al complesso ospedaliero ai Colli	1
La segnaletica per arrivare è scarsa	1
Parcheggio insufficiente	1
Migliorare la funzionalità del parcheggio	1
totale logistica	6
TEMPI D'ATTESA	
	Frequenze
Tempi di attesa troppo lunghi per chi non esegue prestazioni collegate a società sportiva	1
Migliorare i tempi d'attesa fra una prestazione e l'altra.	1
Maggiore puntualità	1
Intervenire sui tempi delle prenotazioni. 1 anno di lista d'attesa è troppo lunga.	1
Accorciare i tempi d'attesa dalla prenotazione alla visita	1
totale tempi d'attesa	5
PAGAMENTO TICKET	
	Frequenze
Cassa per pagare ticket in ambulatorio o servizio riscossione diretta	1
Per il pagamento del ticket si potrebbe pagare allo sportello	1
Sarebbe opportuno avere una macchina per pagare il servizio qui in sede.	1
totale pagamento ticket	3
totale suggerimenti	33

