



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. MEDICINA DELLO SPORT
Ambulatorio Monoblocco

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	105
	53%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio **Monoblocco 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 200 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n 105(53%) . Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **88 /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:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione all'appuntamento, per il 97%
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 97%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 100%
 - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 100%
 - la procedura per la prenotazione, per il 96%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 99%
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 92%
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 99%

Gli aspetti da **tenere in evidenza** sono:

- la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 12% pessimo-mediocre
- il comfort della sala d'attesa, 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. Briley, 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]

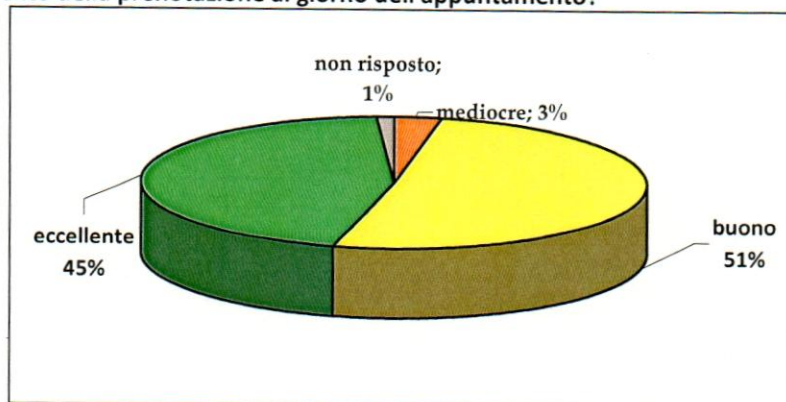
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

GRAFICI 2018

1° parte: personale e organizzazione UOC

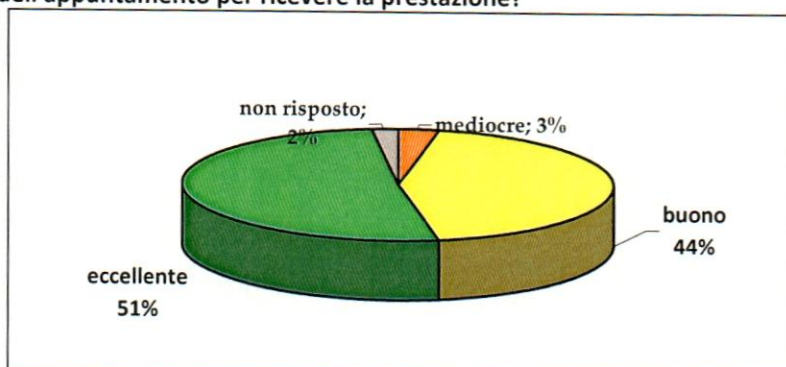
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	3%
buono	54	51%
eccellente	47	45%
non risposto	1	1%
Totale	105	100%



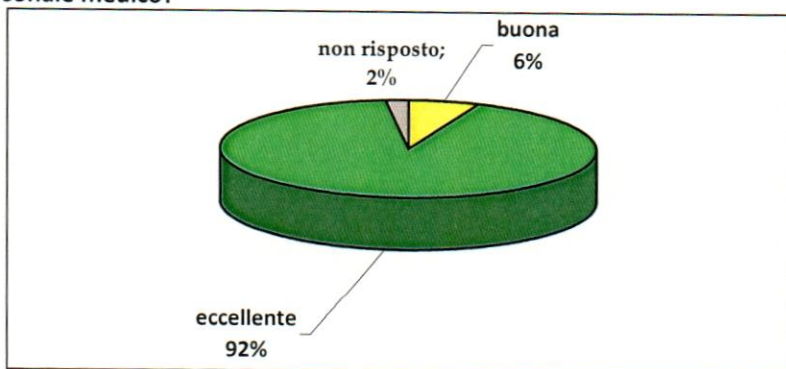
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	3%
buono	46	44%
eccellente	54	51%
non risposto	2	2%
Totale	105	100%



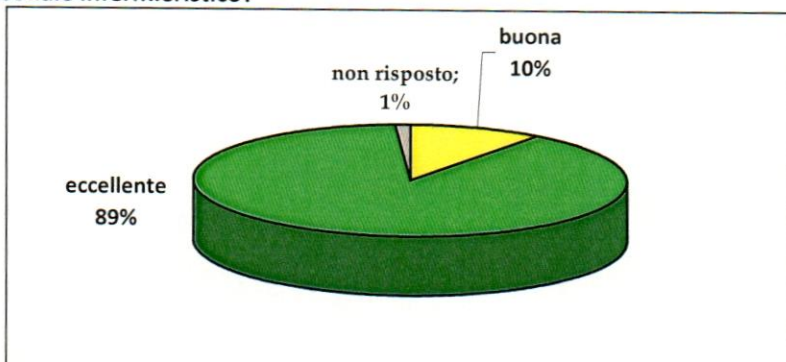
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	6	6%
eccellente	97	92%
non risposto	2	2%
Totale	105	100%



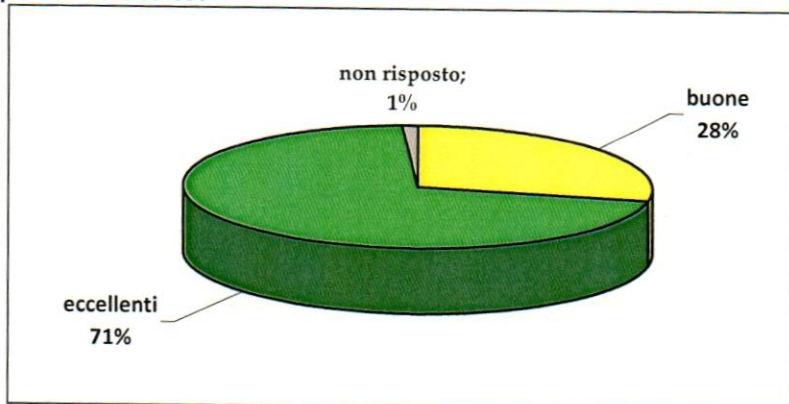
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	10	10%
eccellente	94	89%
non risposto	1	1%
Totale	105	100%



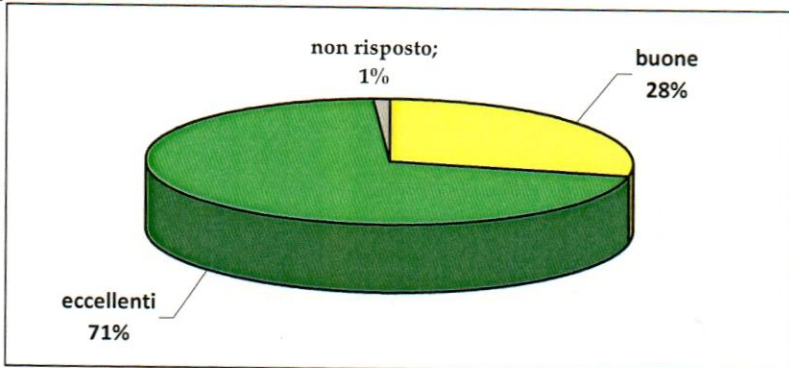
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	29	28%
eccellenti	75	71%
non risposto	1	1%
Totale	105	100%



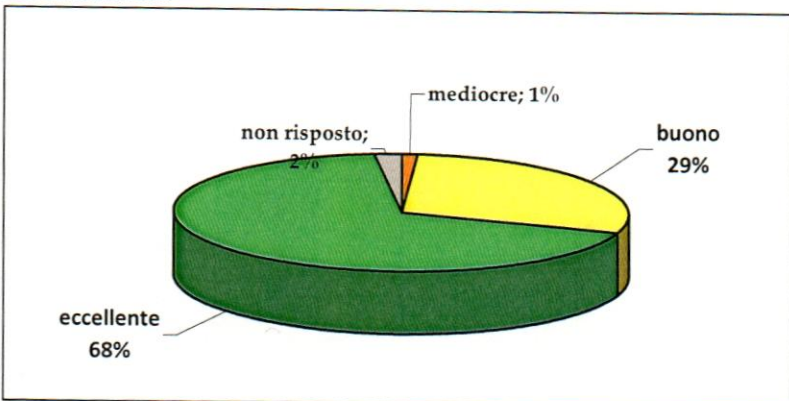
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	29	28%
eccellenti	75	71%
non risposto	1	1%
Totale	105	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

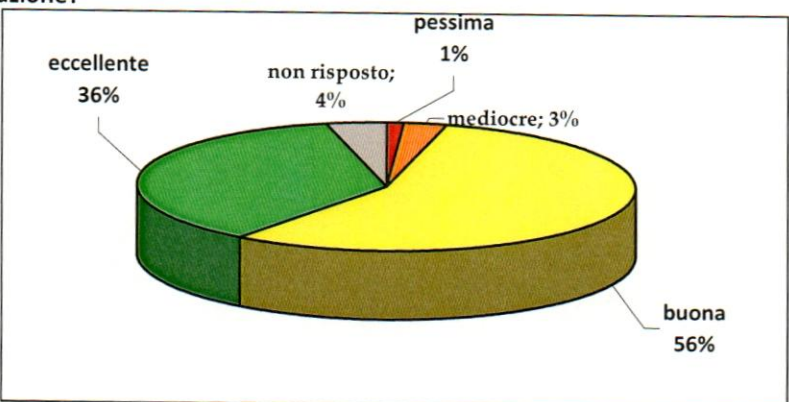
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	1%
buono	30	29%
eccellente	72	68%
non risposto	2	2%
Totale	105	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

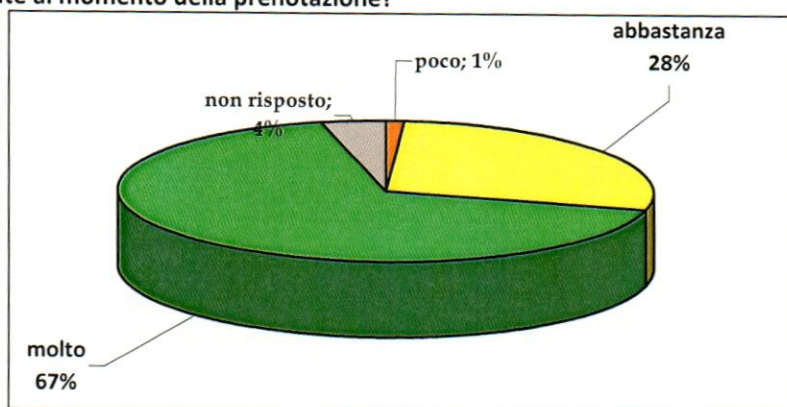
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	3	3%
buona	59	56%
eccellente	38	36%
non risposto	4	4%
Totale	105	100%



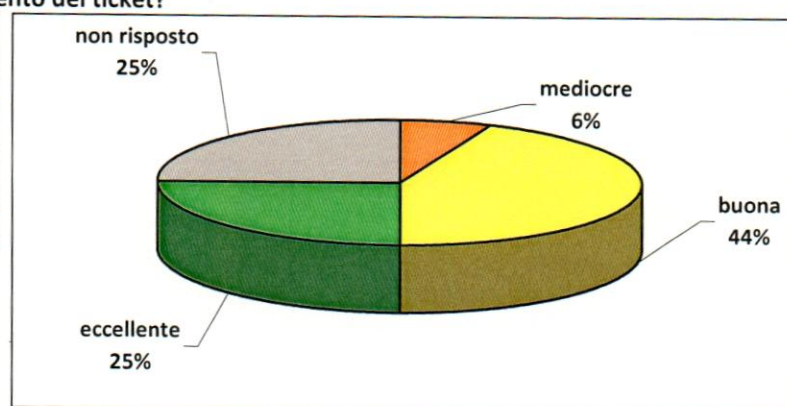
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	1%
abbastanza	29	28%
molto	71	67%
non risposto	4	4%
Totale	105	100%



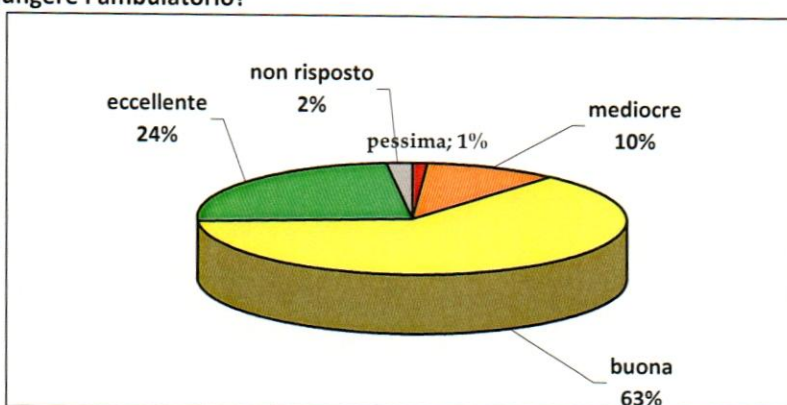
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	6	6%
buona	46	44%
eccellente	27	25%
non risposto	26	25%
Totale	105	100%



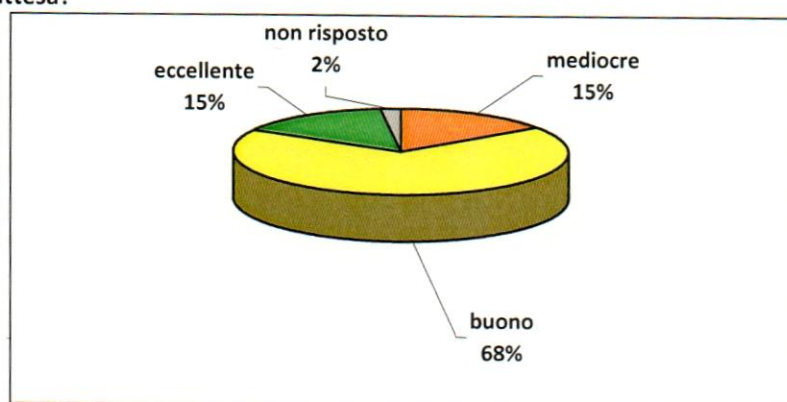
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	11	10%
buona	66	63%
eccellente	25	24%
non risposto	2	2%
Totale	105	100%



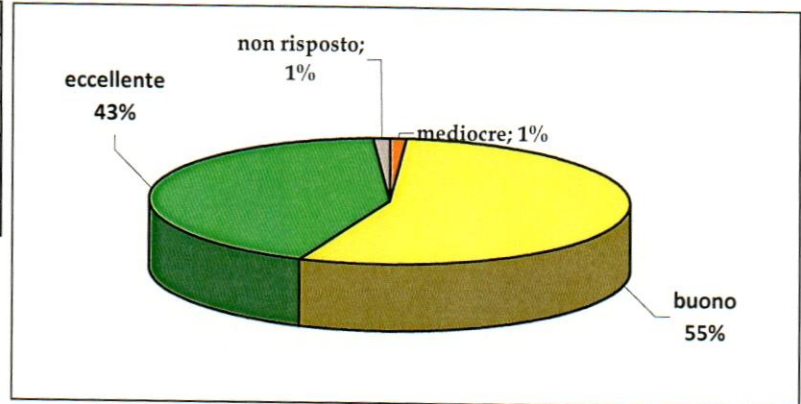
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	16	15%
buono	71	68%
eccellente	16	15%
non risposto	2	2%
Totale	105	100%



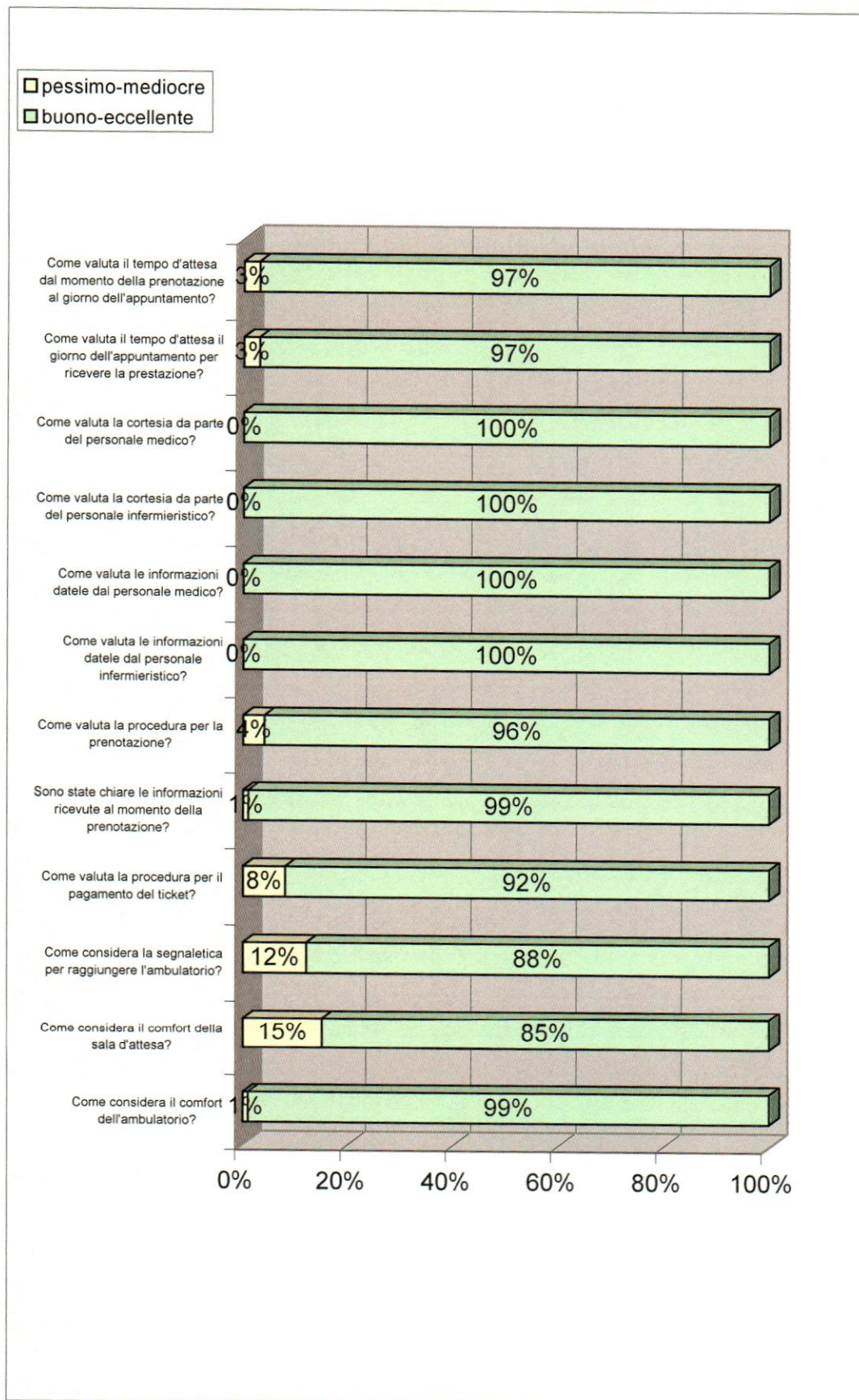
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

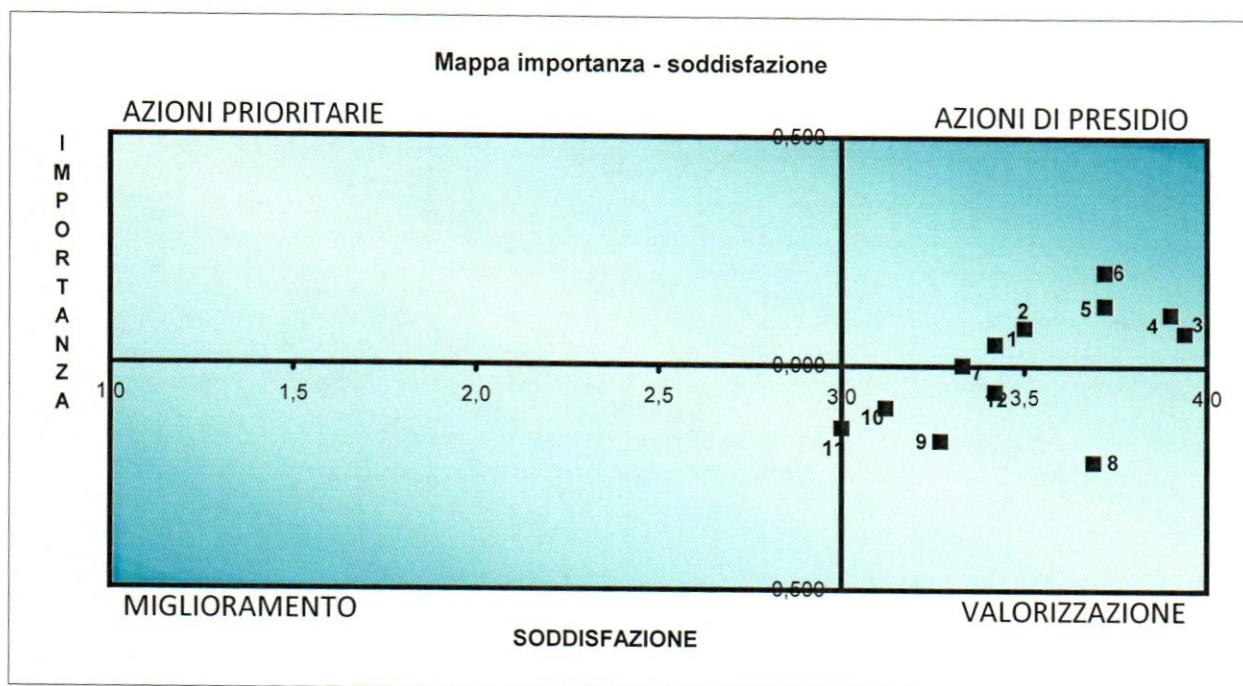
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	1%
buono	58	55%
eccellente	45	43%
non risposto	1	1%
Totale	105	100%



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. É il caso del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, del tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, la cortesia del personale medico, la cortesia del personale infermieristico, le informazioni del personale medico, le informazioni del personale infermieristico, la procedura di prenotazione.

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. É 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 chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, la procedura pagamento ticket, la segnaletica per l'ambulatorio, il comfort dell'ambulatorio.

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 comfort della sala d'attesa.

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
E' un servizio ottimo. Complimenti		1
Buona accoglienza (ottima)		1
Bravi		1
Continuare così		1
Personale educato e gentili e medici ottimi		1
Ottimo rapporto/relazione tra personale sanitario e paziente. Disponibili e gentili durante la visita e dopo.		1
Servizio super ottimo		1
Centro funzionante perfettamente		1
Va bene così		1
Ottimo il team delle ore 9.30 del 7/11/2018 Eccellenti		1
Eccellente in tutto. Grazie per la cortesia e la gentilezza		1
	totale	11
Aspetti alberghieri e comfort		Frequenze
Visto la prova sarebbe utile avere uno spogliatoio con un bagno vicino all'ambulatorio per potersi sistemare dopo l'esame . Grazie		1
Far lavorare il personale in un ambiente più accogliente		1
Spostare le sedie nel corridoio		1
Manca una poltrona o barella per pazienti che dopo il test possono avere necessità di distendersi. Manca un boccione d'acqua ed eventualmente una macchinetta da ristoro per i pazienti, tenendo conto che vengono a digiuno		1
	totale aspetti alberghieri e comfort	4
		totale suggerimenti
		15

