



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Nefrologia 2 ambulatorio divisionale

REPORT INDAGINE QUALITA' PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre – dicembre 2018
N°questionari somministrati	200
N°questionari raccolti	154

77%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza della Nefrologia 2 – ambulatorio divisionale dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo novembre - 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. 154 (77%).

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

Il questionario è costituito da 13 domande: 11 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, , abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, ottimo), una in cui si richiede la modalità di prenotazione 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-eccezionale”** risulta essere per:
 - la difficoltà di prenotazione, per il 93%
 - la chiarezza delle informazioni date al momento della prenotazione, per il 95%
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 97%
 - la cortesia del personale medico, per il 99%
 - la cortesia del personale infermieristico, per il 99%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 99%
 - le modalità di pagamento del ticket, per il 92%

- **gli aspetti critici riguardano:**
 - il comfort della sala d'attesa, per il 32% pessimo-mediocre

- **Gli aspetti da tenere in considerazione:**
 - il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, per il 17% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa nel giorno della visita, per il 11% 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.

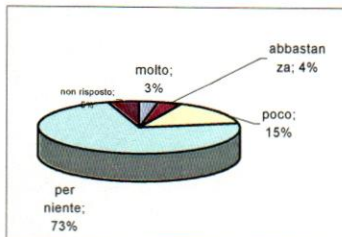
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2018

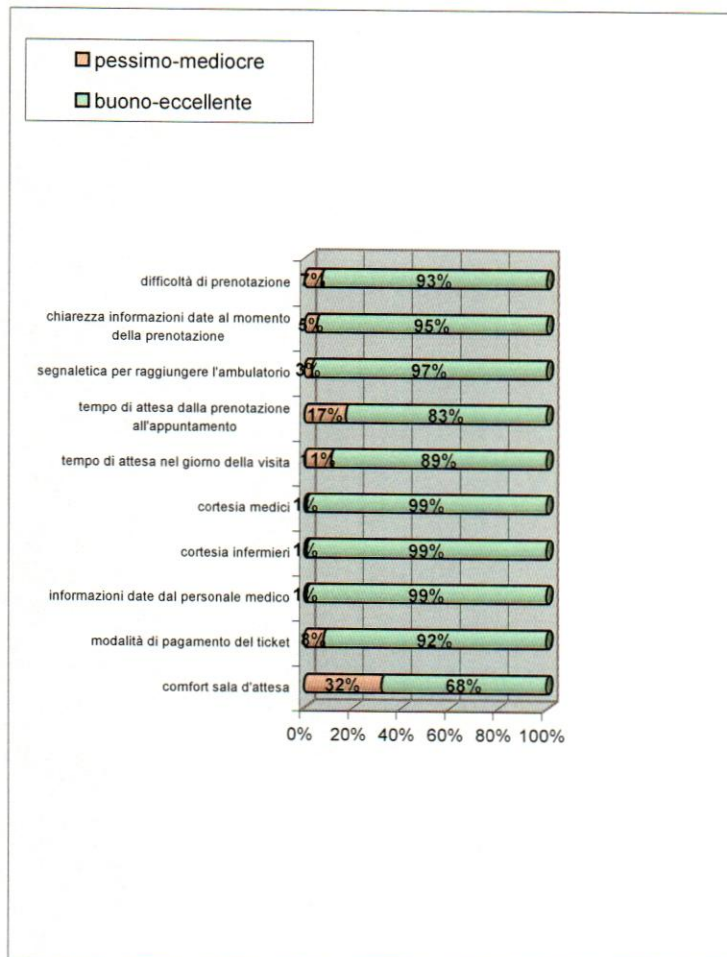
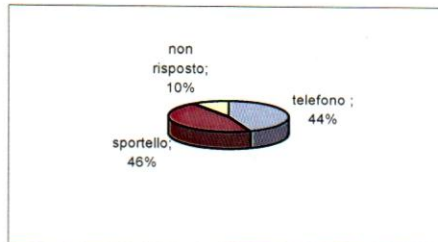
Difficoltà di prenotazione

	frequenze	percentuali
molto	4	3%
abbastanza	7	4%
poco	23	15%
per niente	112	73%
non risposto	8	5%
totale	154	100%



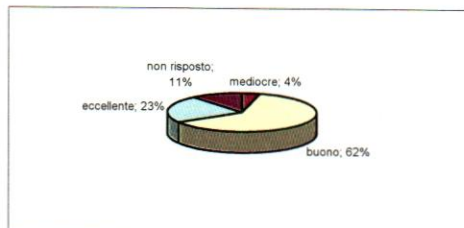
Prenotazione tramite

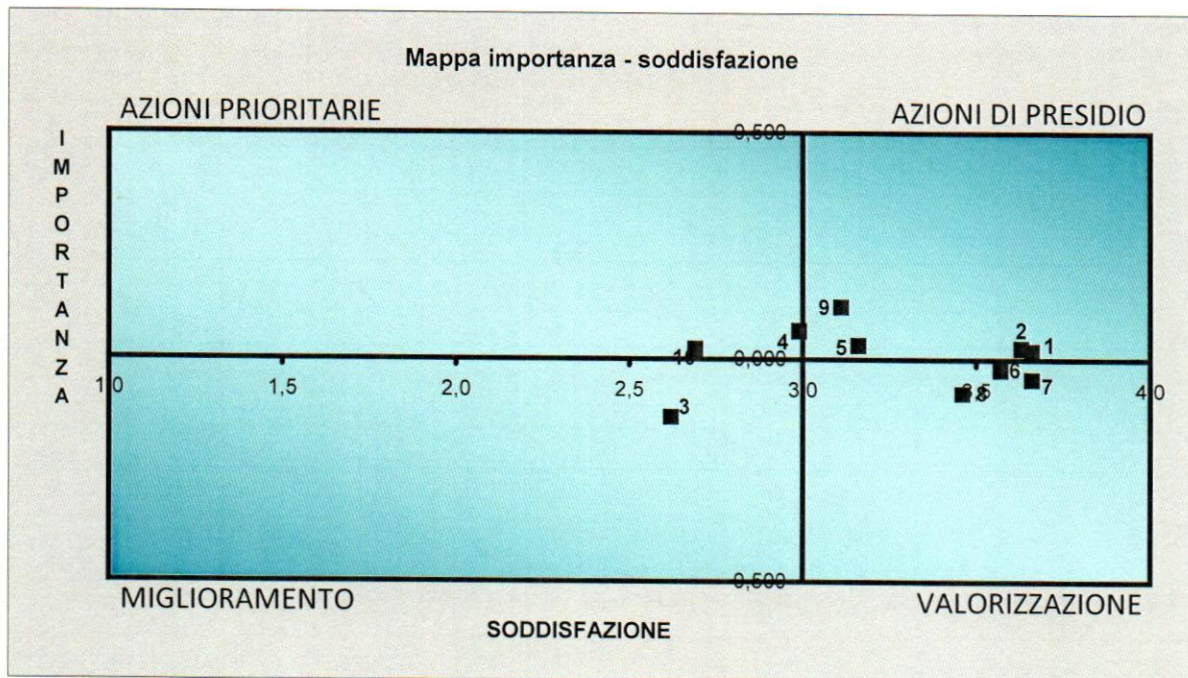
	frequenze	percentuali
telefono	68	44%
sportello	71	46%
non risposto	15	10%
Totale	154	100%



Giudizio complessivo su questi ambulatori

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	7	4%
buono	95	62%
eccellente	35	23%
non risposto	17	11%
totale	154	100%





Legenda:

- 1 difficoltà prenotazione
- 2 informazioni prenotazione
- 3 segnaletica
- 4 attesa dalla prenotazione all'appuntamento
- 5 attesa il giorno della visita
- 6 cortesia medici
- 7 cortesia infermieri
- 8 informazioni medici
- 9 procedura ticket
- 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 difficoltà di prenotazione, delle informazioni alla prenotazione, del tempo di attesa il giorno della visita, la procedura del 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 la cortesia dei medici, la cortesia degli infermieri, le informazioni dei medici
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 segnaletica per raggiungere 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. E' il caso del tempo di attesa dalla prenotazione all'appuntamento e del comfort della sala d'attesa

SUGGERIMENTI

Elogi	frequenze
Tutto ok	1
Grazie per la cortesia infermiere e Dottori	1
... Personale medico ed infermieristico attento alle esigenze nel complesso delle loro attività e compatibilmente ai luoghi dove lavorano	1
Bene	1
Tutto il personale ben preparato	1
Totale elogi	5
Aspetti organizzativi	frequenze
Non va bene per le visite nefrologiche	1
Si deve fare un reparto e ambulatori nuovi di nefrologia, e assunzioni di personale medico e infermieristico	1
Sarebbe giusto che gli ambulatori fossero in nefrologia perché dove sono ubicati adesso creano confusione a noi pazienti	1
Sarebbe utile avere degli ambulatori solo per la nefrologia e non in centro antidiabetico	1
Locali più idonei alla particolarità degli utenti che ne usufruiscono;	1
Un' ubicazione adatta solo alla nefrologia	1
So che si tratta di un ambulatorio provvisoriamente dislocato qui. Spero sia vero.	1
Ulteriore location per l'ambulatorio	1
Totale aspetti organizzativi	8
Aspetti alberghieri e comfort	frequenze
Dotare i reparti di nefrologia di un maggior numero di servizi igienici a vantaggio dei degenti e del personale operante...	1
Nella sala d'attesa si potrebbe mettere a disposizione giornali, quotidiani, riviste, libri. Grazie se potete	1
Totale aspetti alberghieri e comfort	2
Logistica	frequenze
...difficoltà generale nei parcheggi per poter accedere al servizio ambulatoriale.	1
Totale logistica	1
Tempi d'attesa	frequenze
Desidererei i tempi d'attesa tra prenotazione e appuntamento meno lunghi.	1
totale tempi d'attesa	1
Varie	frequenze
Migliorare sempre	1
totale varie	1
totale suggerimenti	18

