



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Nefrologia 2 ambulatorio Follow up Trapianti

REPORT INDAGINE QUALITA' PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre – dicembre 2018
N°questionari somministrati	200
N°questionari raccolti	138

69%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza della Nefrologia 2 – ambulatorio follow up trapianti 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. 138 (69%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 82/100.

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 98%
 - la chiarezza delle informazioni date al momento della prenotazione, per il 99%
 - il tempo d’attesa dalla prenotazione all’appuntamento, per il 91%
 - la cortesia del personale medico, per il 97%
 - la cortesia del personale infermieristico, per il 97%
 - le informazioni date dal personale medico, per il 95%
 - le modalità di pagamento del ticket, per il 93%

- **gli aspetti critici riguardano:**
 - il tempo d’attesa nel giorno della visita, per il 30% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d’attesa, per il 38% pessimo-mediocre

- **gli aspetti da tenere in evidenza:**
 - la segnaletica per raggiungere l’ambulatorio, per il 16% 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.

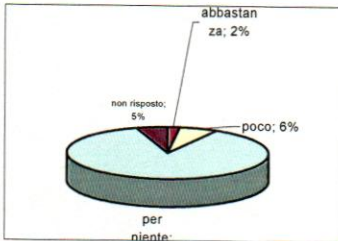
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica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

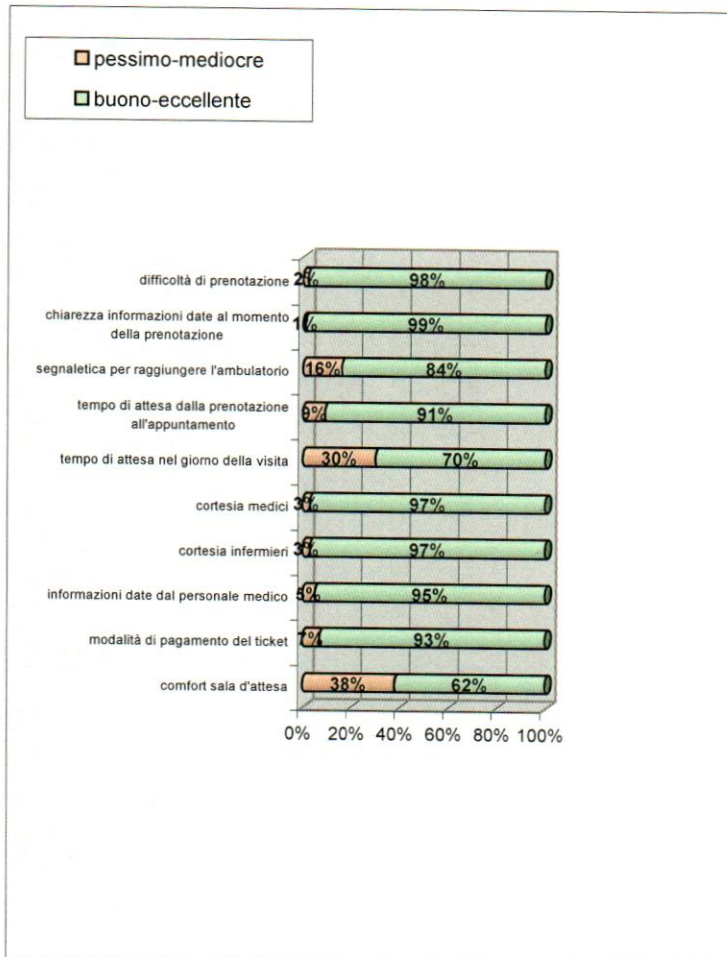
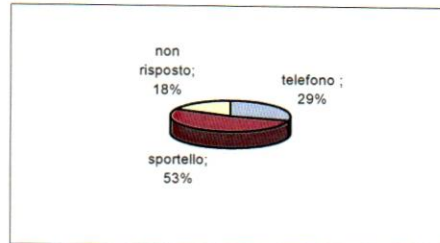
Difficoltà di prenotazione

	frequenze	percentuali
molto	0	0%
abbastanza	3	2%
poco	8	6%
per niente	120	87%
non risposto	7	5%
totale	138	100%



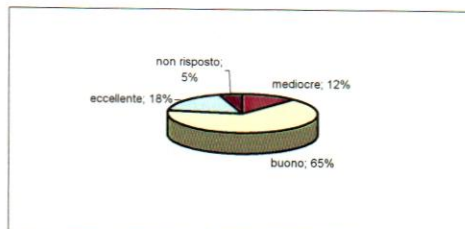
Prenotazione tramite

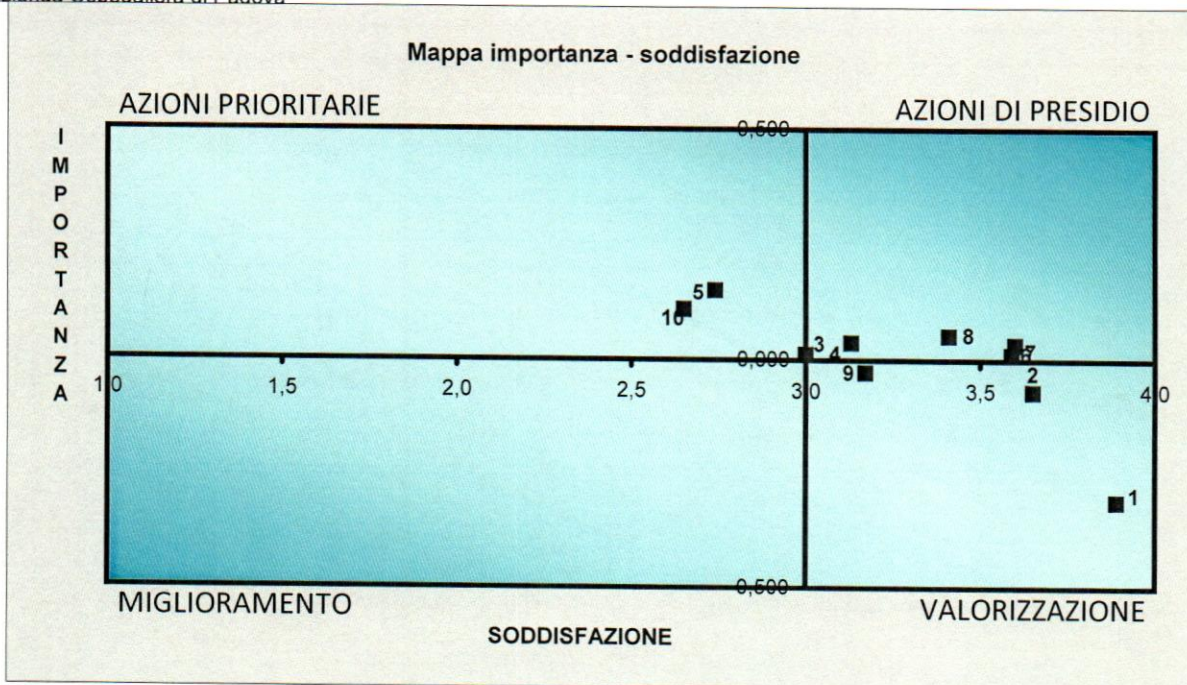
	frequenze	percentuali
telefono	40	29%
sportello	73	53%
non risposto	25	18%
Totale	138	100%



Giudizio complessivo su questi ambulatori

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	17	12%
buono	90	65%
eccellente	24	18%
non risposto	7	5%
totale	138	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 del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, della cortesia dei medici, della cortesia degli infermieri, delle informazioni dei medici

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 difficoltà di prenotazione, le informazioni alla prenotazione, la procedura del 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. Non troviamo variabili in questa area.

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. Qui si trova la segnaletica, il tempo d'attesa il giorno della visita ed il comfort della sala d'attesa.

SUGGERIMENTI

Elogi	frequenze
Eccellenti medici e infermieri...	1
Complimenti tutti infermieri e medici	1
Medici e paramedici competenti...	1
Il giudizio complessivo è eccellente perché prevale il giudizio sul servizio specialistico....	1
Non abbiamo suggerimenti ne commenti da fare. Possiamo solo ringraziare del vostro operato	1
Complimenti allo stabile e a tutto lo staff medico ed infermieristico sempre presenti e accoglienti	1
Buono	1
Ottimo reparto...	1
Totale elogi	8
Aspetti organizzativi	frequenze
Invio al paziente il promemoria tramite e-mail quando la prenotazione si effettua c/o l'ambulatorio	1
Fare analisi, esami e visite sia il sabato che la domenica, ovvero a ciclo continuo	1
. Numero levacode anche per il prelievo mattutino. Stabilire orario di visita ambulatoriale. Prevedere maggior personale strutturato (medico) negli ambulatori	1
Non ho problemi con la prenotazione perché avviene sempre dopo ogni visita l'appuntamento successivo. E' più difficoltoso chiamare per qualche problema per via del limitato tempo a disposizione da parte ambulatorio	1
...Sarebbe auspicabile un appuntamento per orario che consentisse un'attesa massima di 1 ora/1ora e mezza	1
Penso che per il valore e l'importanza di un reparto del genere si dovrebbe investire di più, dato il polo di eccellenza.	1
Riguardo la sala d'attesa, la promiscuità con pazienti di altri reparti mi sembra pericolosa per un possibile contagio data l'immunosoppressione dei trapiantati	1
Si arriva alle 7 del mattino e si torna alle 14 se va bene e mai un medico che ti faccia una visita, nemmeno la pressione arteriosa. Tanti pazienti pochi medici	1
Minore tempo d'attesa tra prelievo e visita. Possibilità di prenotazione on-line o tramite applicazione per il numero nel giorno della visita. Possibilità di ritiro dei farmaci antirigetto direttamente in ambulatorio per i pazienti di tutta la ASL Euganea senza distinzione con le vecchie ASL, altrimenti cosa serve avere un'unica ASL?	1
Mi sembra sia in aumento la "pressione" (tante visite in poco tempo) con una minore relazione medico paziente	1
Modernizzare il reparto	1
Non va bene aspettare fuori porta	1
Il questionario dovrebbe essere un po' più aderente al servizio erogato. Si potrebbe assegnare degli slot temporali più precisi per evitare lunghe attese? Analogamente un sistema di prenotazione prelievi con uno slot temporale per evitare di fare due code: una per il numero e una per il prelievo. Si potrebbe avere una mail per comunicazioni non urgenti? Si potrebbe avere un sistema on-line per i farmaci da prelevare nella farmacia ospedaliera	1
... Per quanto possibile sarebbe da abbreviare il tempo che intercorre fra il prelievo e la visita	1
Attivare fin dalle 6:30 il distributore dei numeri: evita file e discussioni. Grazie	1
Totale aspetti organizzativi	15
Aspetti alberghieri e comfort	frequenze
...La struttura e segnaletica da migliorare	1
... Location non adatta ad un pubblico di trapiantati. Il bagno non igienico	1
Miglioramento clima nel periodo estivo....	1
Migliorare qualità dei bagni	1
In sala d'attesa poltroncine scomode. Fanno male alla schiena.	1
TV in sala d'attesa	1
Totale aspetti alberghieri e comfort	6

Varie	frequenze
Ho notato che ci sono degli accattoni che usano i servizi igienici	1
Gli appuntamenti vengono dati in automatico dal medico al momento della visita	1
La prenotazione la fanno direttamente in reparto follow-trapianti rene	1
totale varie	3
totale suggerimenti	32

