



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

ORL  
AMBULATORIO GIUSTINIANO

REPORT INDAGINE  
QUALITÀ PERCEPITA  
ANNO 2018

*Somministrazione questionari:*

|                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| Periodo                          | Novembre/dicembre 2018 |
| Numero questionari somministrati | 90                     |
| Numero questionari raccolti      | 82                     |
|                                  | <b>91%</b>             |

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Otorinolaringoiatria – ambulatorio giustiniano - 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'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 90 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 82 (91%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 80/100.

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. graf.co riassuntivo):

- la valutazione **“buono-eccezionale”** risulta essere per:
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, per il 93%
  - la cortesia del personale medico, per il 99%
  - la cortesia del personale infermieristico, per il 99%
  - le informazioni del personale medico, per il 100%
  - le informazioni del personale infermieristico, per il 99%
  - la procedura per la prenotazione, per il 90%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 97%
  - il comfort dell'ambulatorio, per il 91%
  
- gli **aspetti critici** riguardano:
  - il comfort della sala d'attesa, con il 28% pessimo-mediocre
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, con il 15% pessimo-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, con il 20% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'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.

---

<sup>1</sup> 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]

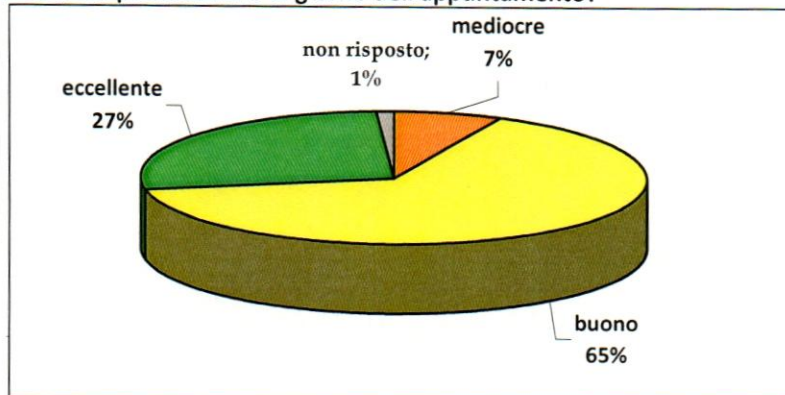


## GRAFICI 2018

### 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      | 6         | 7%          |
| buono         | 53        | 65%         |
| eccellente    | 22        | 27%         |
| non risposto  | 1         | 1%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



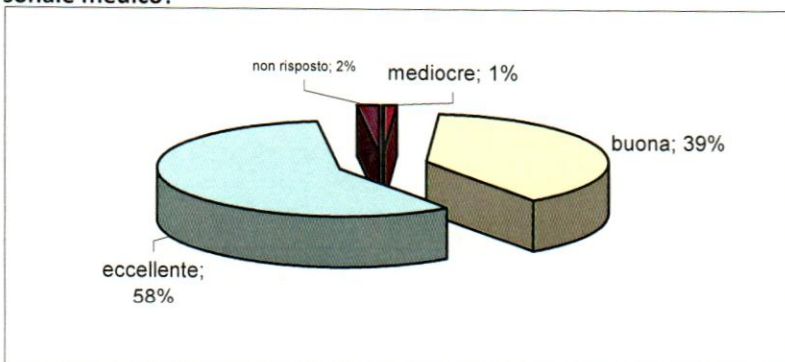
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 2         | 2%          |
| mediocre      | 10        | 12%         |
| buono         | 46        | 57%         |
| eccellente    | 20        | 24%         |
| non risposto  | 4         | 5%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



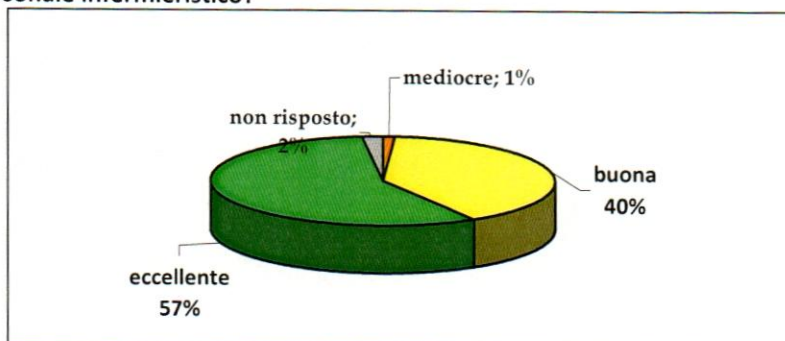
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 1         | 1%          |
| buona         | 32        | 39%         |
| eccellente    | 47        | 58%         |
| non risposto  | 2         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



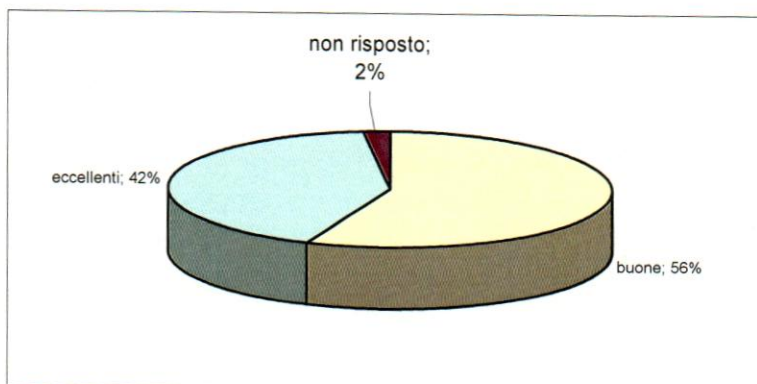
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 1         | 1%          |
| buona         | 33        | 40%         |
| eccellente    | 46        | 57%         |
| non risposto  | 2         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



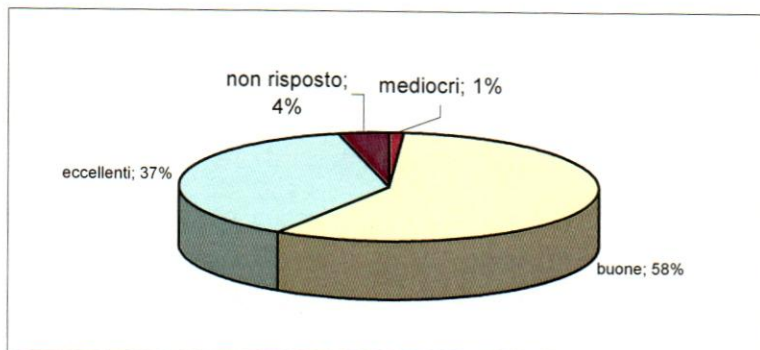
### 1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessime       | 0         | 0%          |
| mediocri      | 0         | 0%          |
| buone         | 46        | 56%         |
| eccellenti    | 34        | 42%         |
| non risposto  | 2         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



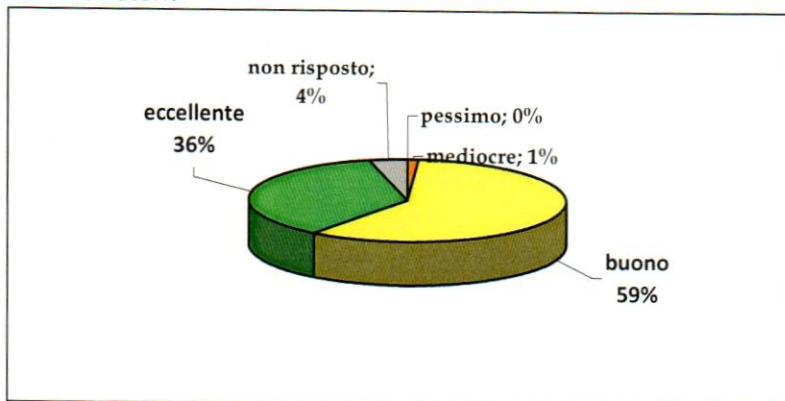
### 1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessime       | 0         | 0%          |
| mediocri      | 1         | 1%          |
| buone         | 47        | 58%         |
| eccellenti    | 32        | 37%         |
| non risposto  | 2         | 4%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



### 1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

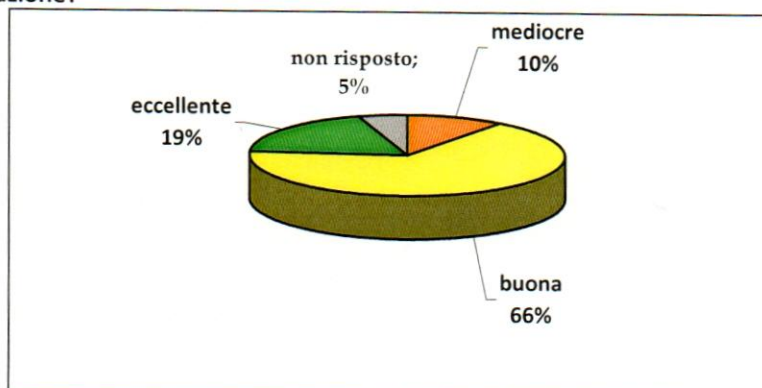
|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 1         | 1%          |
| buono         | 48        | 59%         |
| eccellente    | 30        | 36%         |
| non risposto  | 3         | 4%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



## 2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

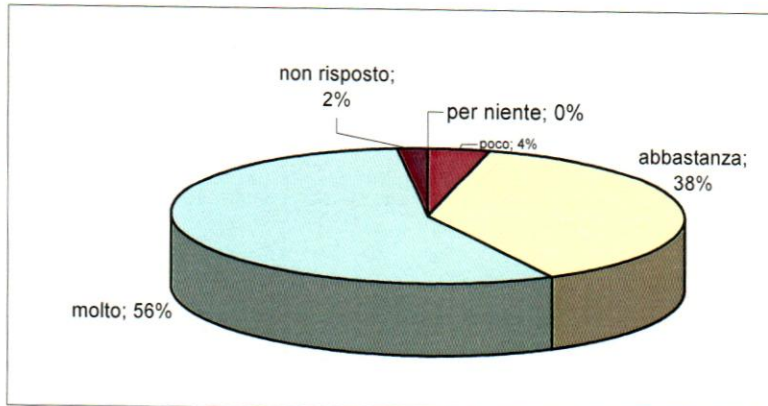
|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 8         | 10%         |
| buona         | 54        | 66%         |
| eccellente    | 16        | 19%         |
| non risposto  | 4         | 5%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |





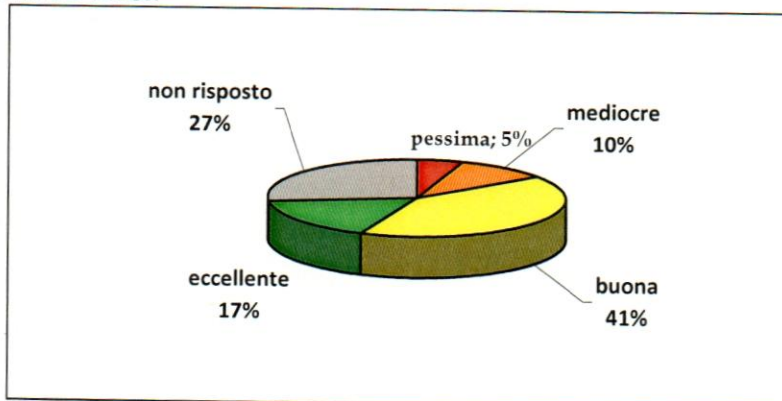
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| per niente    | 0         | 0%          |
| poco          | 3         | 4%          |
| abbastanza    | 31        | 38%         |
| molto         | 46        | 56%         |
| non risposto  | 2         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



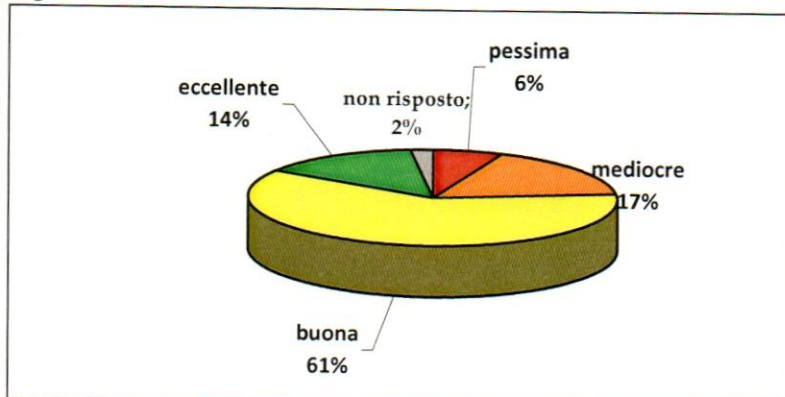
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 4         | 5%          |
| mediocre      | 8         | 10%         |
| buona         | 34        | 41%         |
| eccellente    | 14        | 17%         |
| non risposto  | 22        | 27%         |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



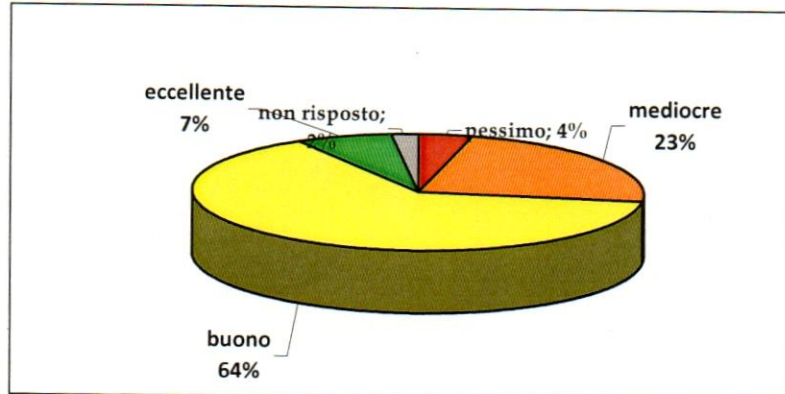
### 2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 5         | 6%          |
| mediocre      | 14        | 17%         |
| buona         | 50        | 61%         |
| eccellente    | 11        | 14%         |
| non risposto  | 2         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



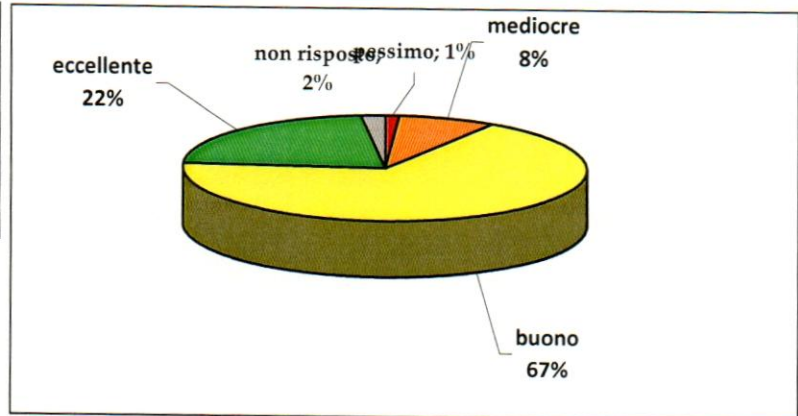
### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 3         | 4%          |
| mediocre      | 19        | 23%         |
| buono         | 52        | 64%         |
| eccellente    | 6         | 7%          |
| non risposto  | 2         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |



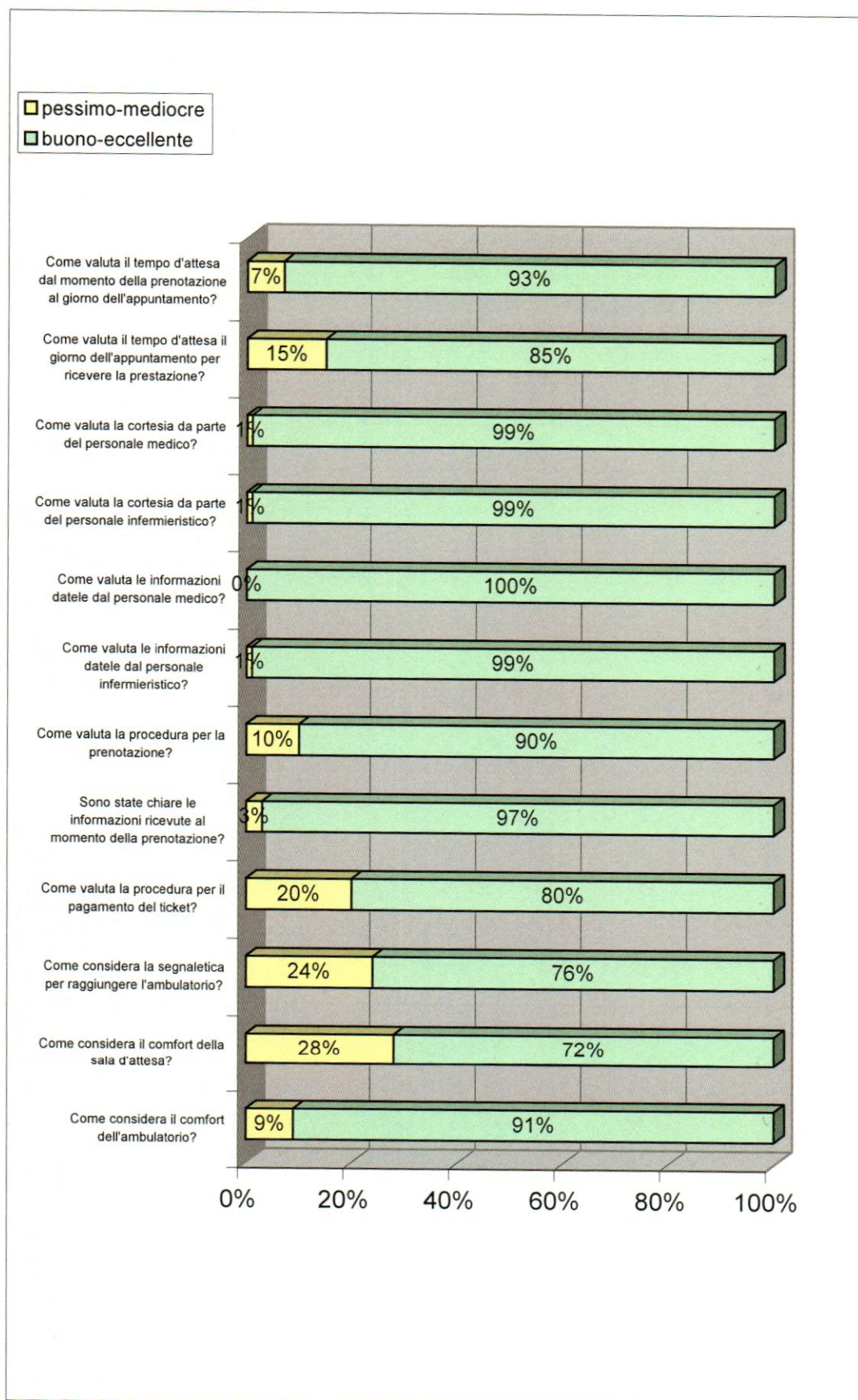
## 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 1         | 1%          |
| mediocre      | 6         | 8%          |
| buono         | 55        | 67%         |
| eccellente    | 18        | 22%         |
| non risposto  | 2         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>82</b> | <b>100%</b> |

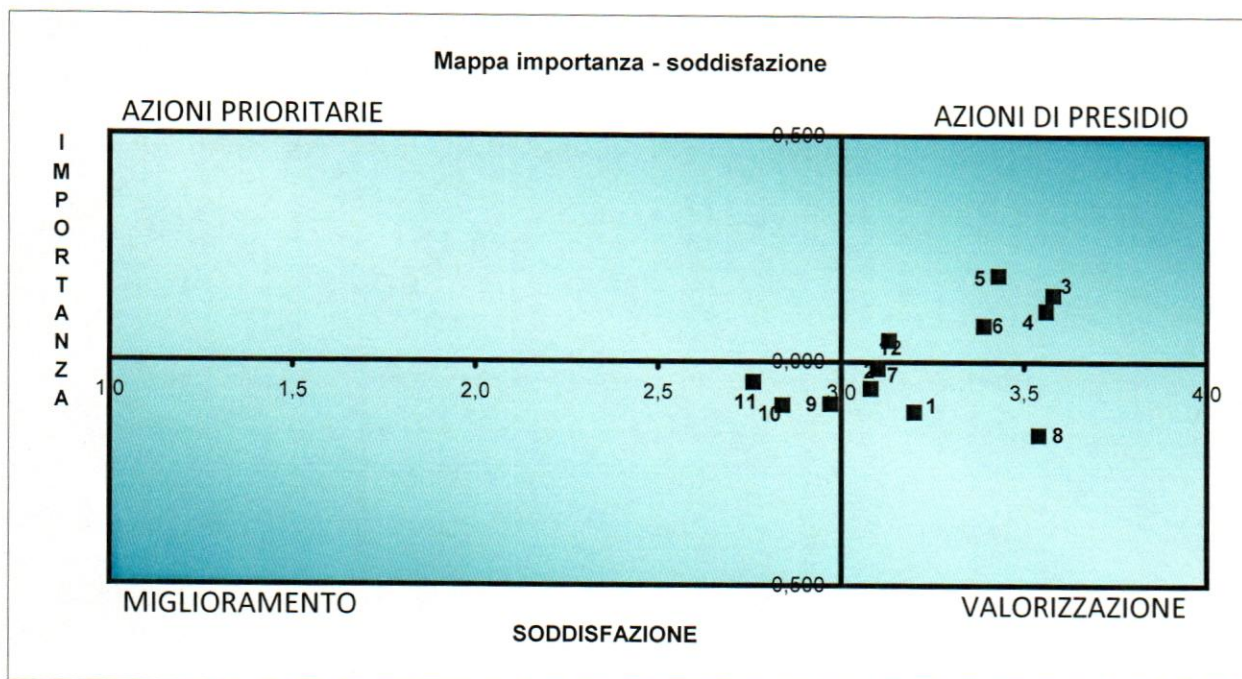


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella **sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel**. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate 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 della cortesia del personale medico, della cortesia del personale infermieristico, delle informazioni del personale medico, delle informazioni del personale infermieristico, del 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, il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, la procedura di prenotazione, la chiarezza delle informazioni ricevute 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 procedura pagamento ticket, la segnaletica per l'ambulatorio, 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 si trovano variabili in quest'area.



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

| <b>ELOGI</b>                                                                                                              | <b>Frequenze</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Personale cortese e competente come raro incontrare. Pulitissimo                                                          | 1                |
| Ad una struttura così c'è poco da consigliare                                                                             | 1                |
| Ringrazio voi che lavorate con serietà e gentilezza                                                                       | 1                |
| Personale e medici molto professionali e preparati, gentili e puntuali. Direi che non ci sono commenti.                   | 1                |
| Mi sembra tutto ottimo.                                                                                                   | 1                |
| Nel complesso sono soddisfatta                                                                                            | 1                |
| Bene                                                                                                                      | 1                |
| Nel complesso ho trovato il trattamento di questo ambulatorio ottimo                                                      | 1                |
| <b>totale elogi</b>                                                                                                       | <b>8</b>         |
| <b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>                                                                                      | <b>Frequenze</b> |
| Miglioramenti per la sala d'attesa                                                                                        | 1                |
| Corridoi freddi per persone che non stanno bene                                                                           | 1                |
| Se ci fosse una saletta d'attesa non sarebbe male, ma va bene anche così.                                                 | 1                |
| Sala d'attesa chiamerei corridoio. Almeno uno schermo per le chiamate o per il numero. Per l'attesa siamo molto indietro. | 1                |
| <b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>                                                                               | <b>4</b>         |
| <b>TEMPI D'ATTESA</b>                                                                                                     | <b>Frequenze</b> |
| Tempi di attesa per la visita in ambulatorio 2 ore. Sono veramente troppe. I tempi di prestazione sono brevi.             | 1                |
| <b>totale tempi attesa</b>                                                                                                | <b>1</b>         |
| <b>LOGISTICA</b>                                                                                                          | <b>Frequenze</b> |
| Indicazioni per un bagno al piano                                                                                         | 1                |
| Migliorare la segnalazione dell'ambulatorio                                                                               | 1                |
| <b>totale logistica</b>                                                                                                   | <b>2</b>         |
| <b>VARIE</b>                                                                                                              | <b>Frequenze</b> |
| Forse più chiarezza e meno passaggi tra visite e controlli                                                                | 1                |
| <b>totale varie</b>                                                                                                       | <b>1</b>         |
| <b>totale suggerimenti</b>                                                                                                | <b>16</b>        |

