



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
	91%

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'autosomministrazione¹.

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.

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).

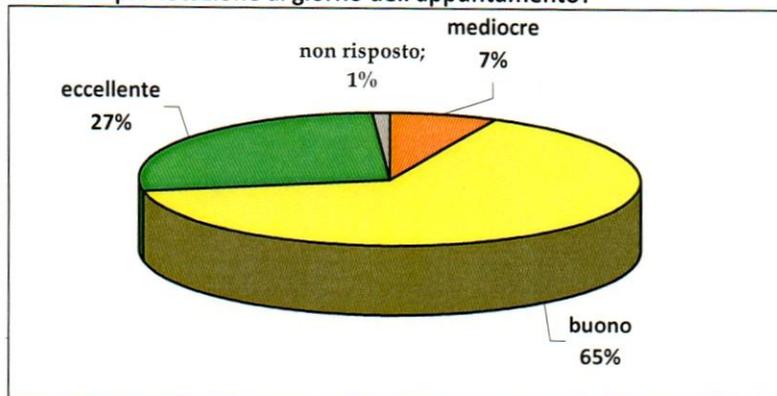
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

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%
Totale	82	100%



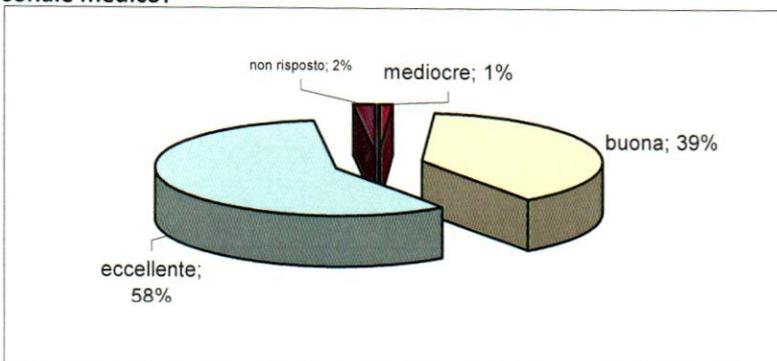
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	2%
mediocre	10	12%
buono	46	57%
eccellente	20	24%
non risposto	4	5%
Totale	82	100%



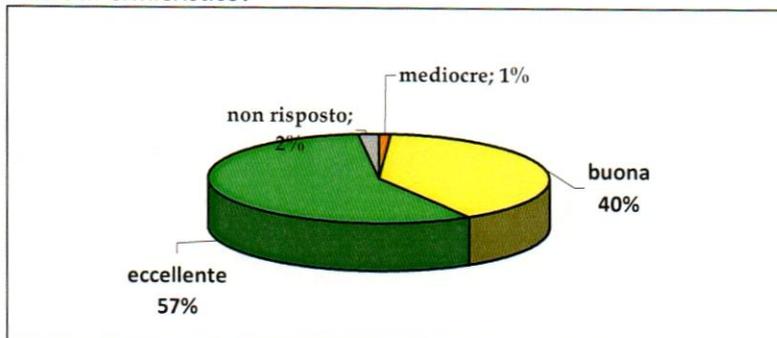
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	32	39%
eccellente	47	58%
non risposto	2	2%
Totale	82	100%



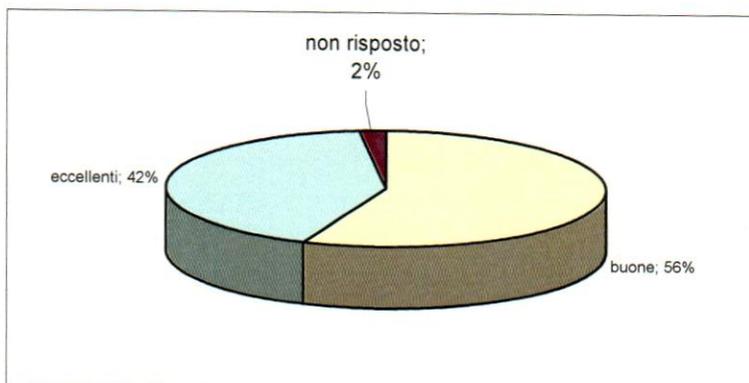
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	33	40%
eccellente	46	57%
non risposto	2	2%
Totale	82	100%



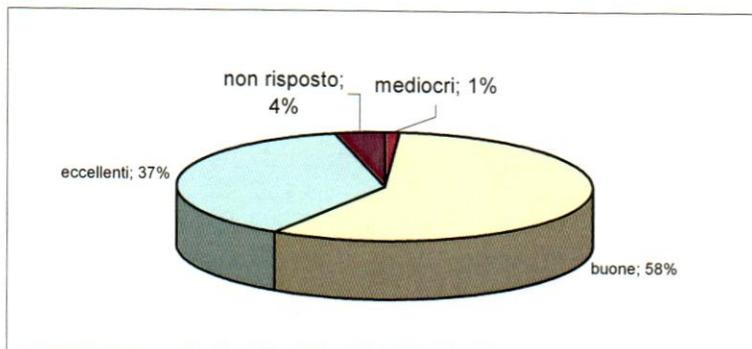
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	46	56%
eccellenti	34	42%
non risposto	2	2%
Totale	82	100%



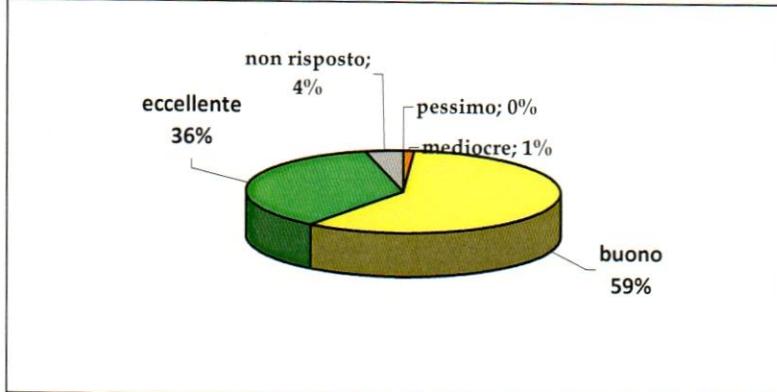
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	47	58%
eccellenti	32	37%
non risposto	2	4%
Totale	82	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

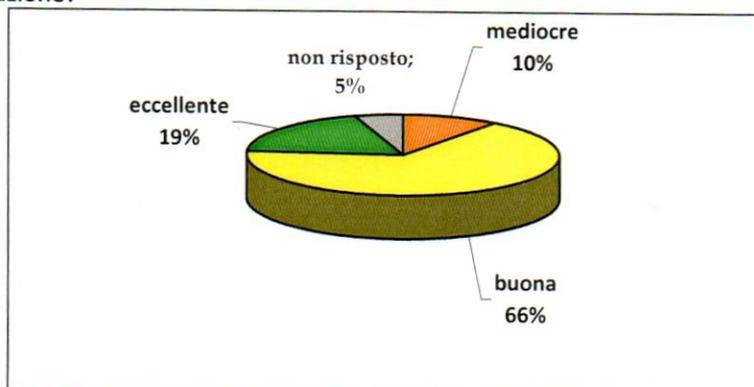
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocri	1	1%
buono	48	59%
eccellente	30	36%
non risposto	3	4%
Totale	82	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

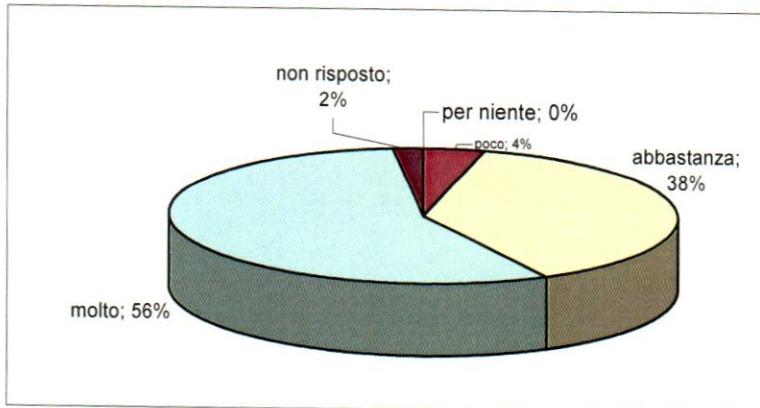
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocri	8	10%
buona	54	66%
eccellente	16	19%
non risposto	4	5%
Totale	82	100%



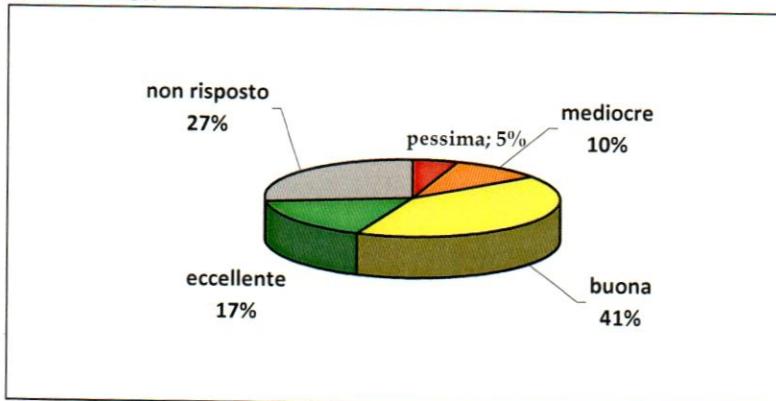
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	4%
abbastanza	31	38%
molto	46	56%
non risposto	2	2%
Totale	82	100%



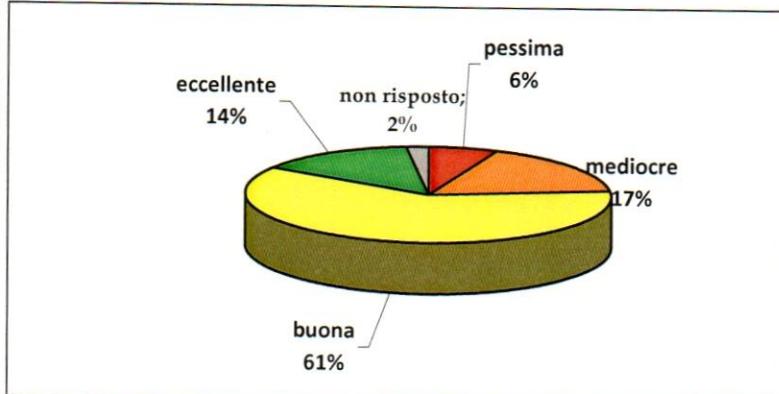
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	4	5%
mediocre	8	10%
buona	34	41%
eccellente	14	17%
non risposto	22	27%
Totale	82	100%



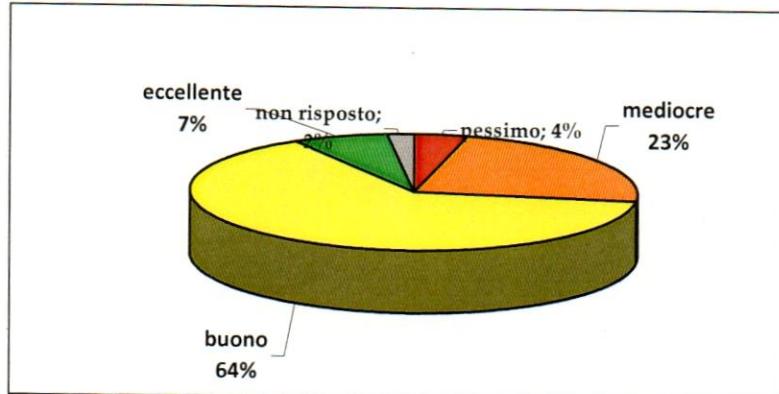
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	5	6%
mediocre	14	17%
buona	50	61%
eccellente	11	14%
non risposto	2	2%
Totale	82	100%



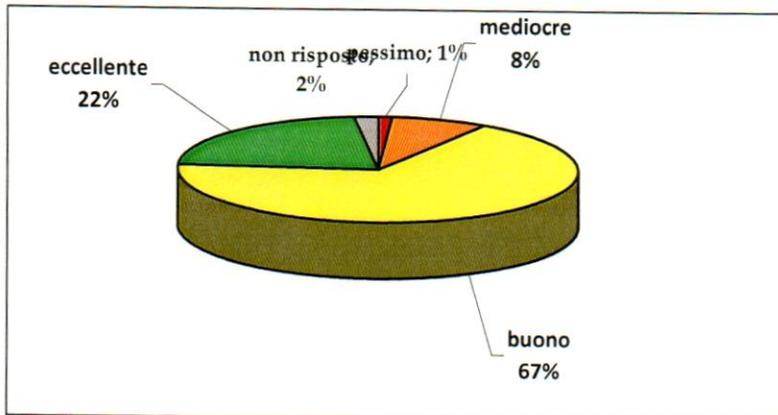
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	4%
mediocre	19	23%
buono	52	64%
eccellente	6	7%
non risposto	2	2%
Totale	82	100%



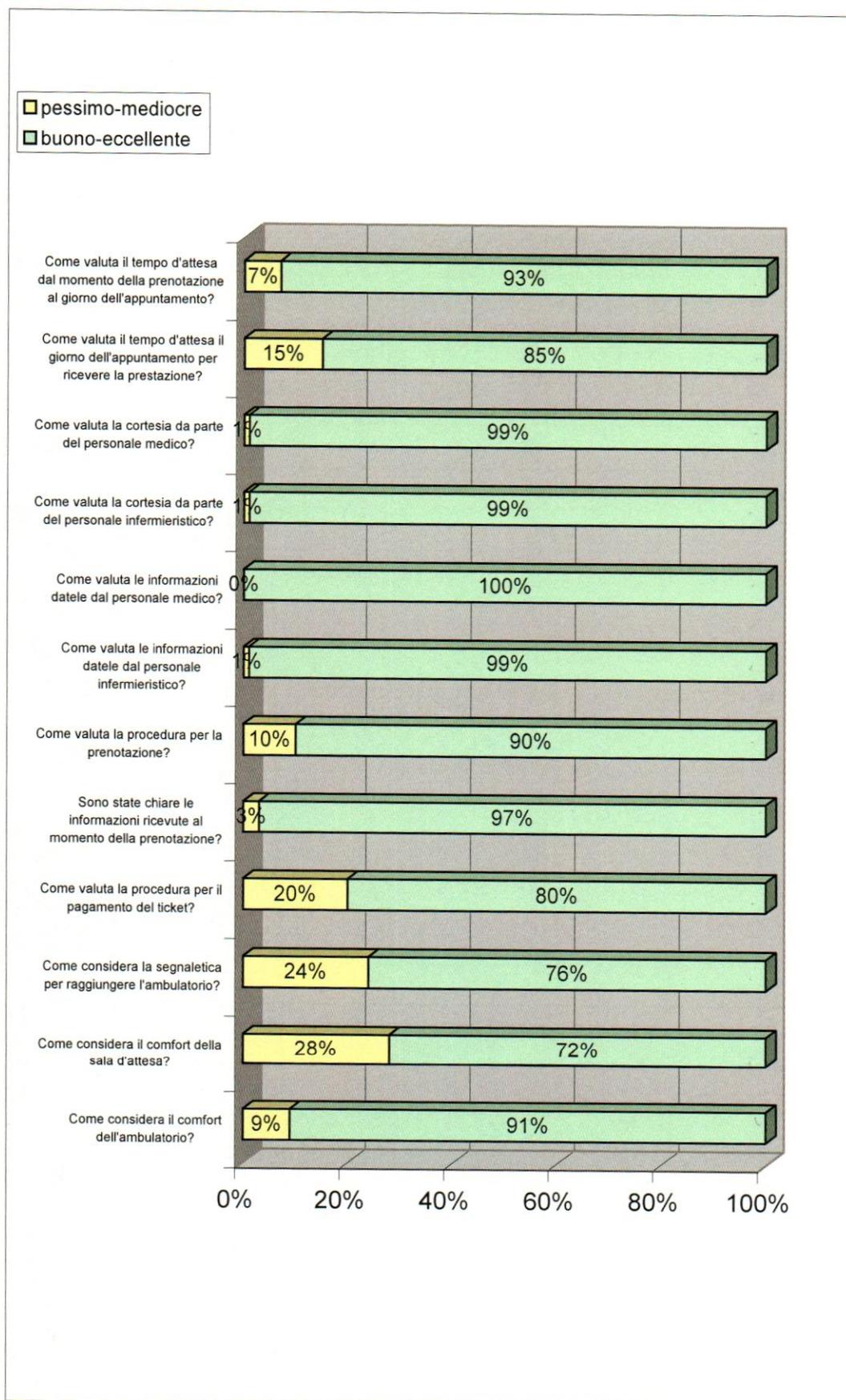
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

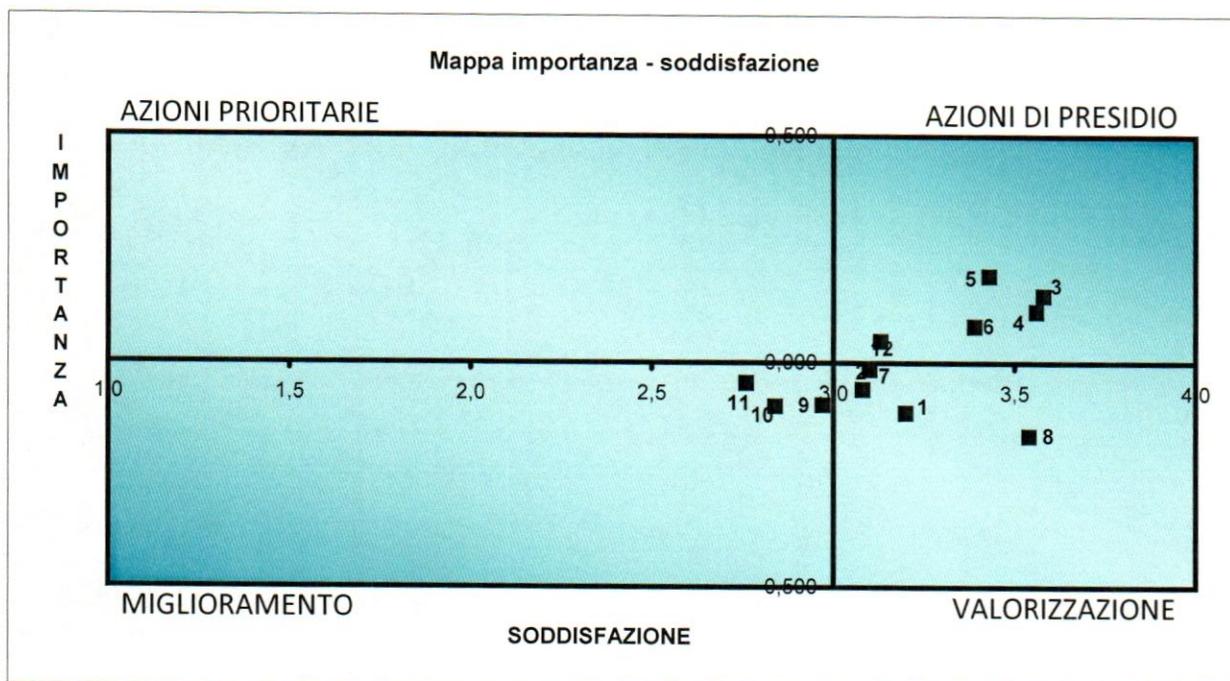
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	6	8%
buono	55	67%
eccellente	18	22%
non risposto	2	2%
Totale	82	100%



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 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

ELOGI	Frequenze
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
totale elogi	8
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
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
totale aspetti alberghieri e comfort	4
TEMPI D'ATTESA	Frequenze
Tempi di attesa per la visita in ambulatorio 2 ore. Sono veramente troppe. I tempi di prestazione sono brevi.	1
totale tempi attesa	1
LOGISTICA	Frequenze
Indicazioni per un bagno al piano	1
Migliorare la segnalazione dell'ambulatorio	1
totale logistica	2
VARIE	Frequenze
Forse più chiarezza e meno passaggi tra visite e controlli	1
totale varie	1
totale suggerimenti	16

