



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

ORL  
AMBULATORIO MONOBLOCCO

REPORT INDAGINE  
QUALITÀ PERCEPITA  
ANNO 2018

*Somministrazione questionari:*

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	50
Numero questionari raccolti	32
	64%

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Otorinolaringoiatria – ambulatorio monoblocco - 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 50 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 32 (64%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 72/100.

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. grafico riassuntivo):

- la valutazione **“buono-eccellente”** risulta essere per:
  - la cortesia del personale medico, per il 97%
  - la cortesia del personale infermieristico, per il 97%
  - le informazioni del personale medico, per il 97%
  - le informazioni del personale infermieristico, per il 97%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 90%
  
- gli **aspetti critici** riguardano:
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, con il 39% pessimo-mediocre
  - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, con il 47% pessimo-mediocre
  - la procedura di prenotazione, con il 31% pessimo-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 33% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 40% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala d'attesa, per il 50% pessimo-mediocre
  
- l'**aspetto da tenere in evidenza** è:
  - il comfort dell'ambulatorio, con il 17% 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]

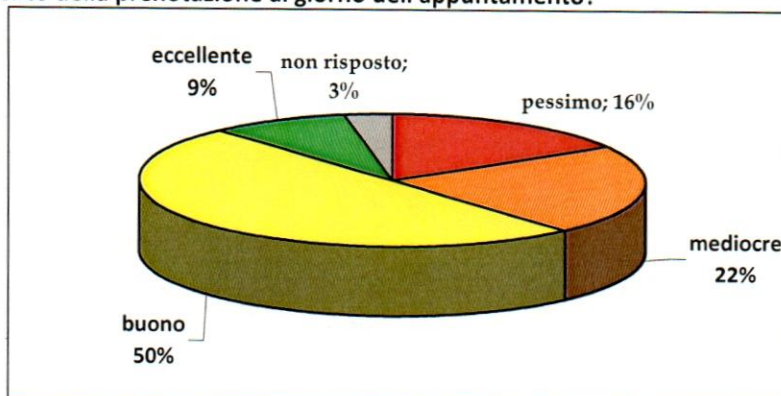


## GRAFICI 2018

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

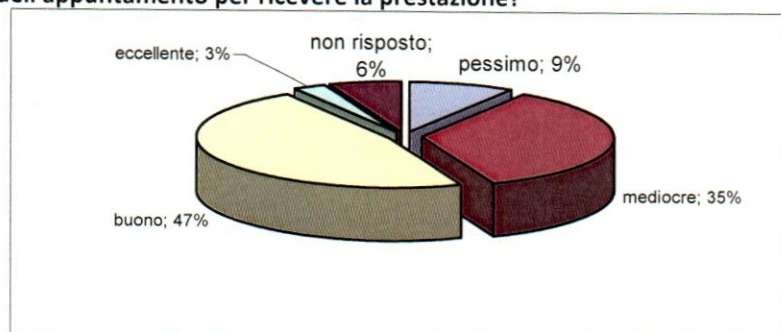
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	5	16%
mediocre	7	22%
buono	16	50%
eccellente	3	9%
non risposto	1	3%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



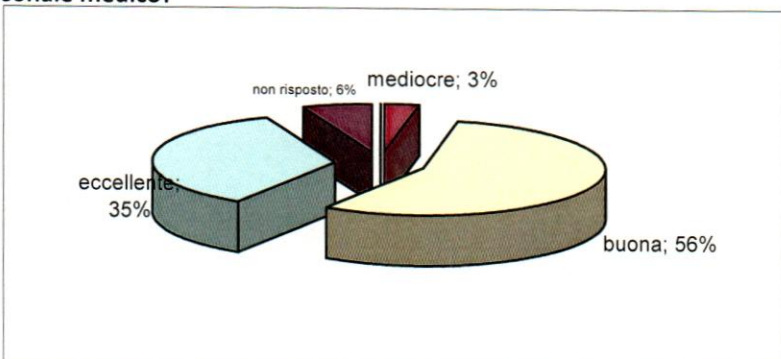
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	9%
mediocre	11	35%
buono	15	47%
eccellente	1	3%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



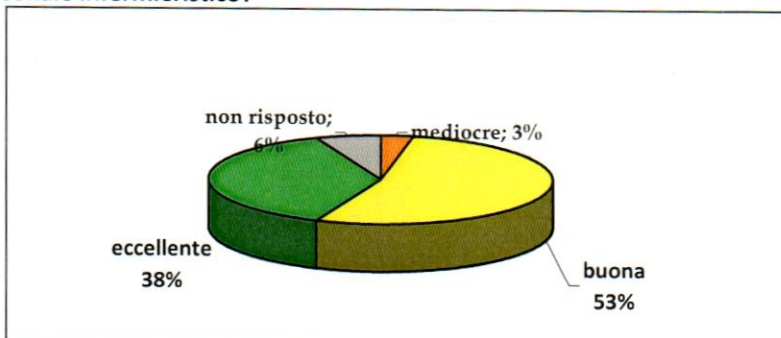
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	3%
buona	18	56%
eccellente	11	35%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



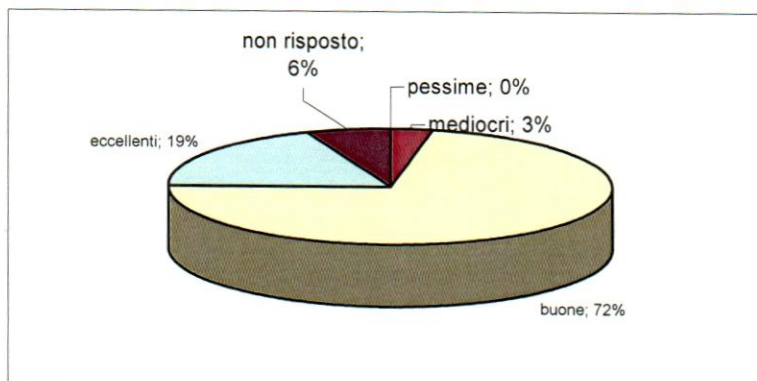
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	3%
buona	17	53%
eccellente	12	38%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



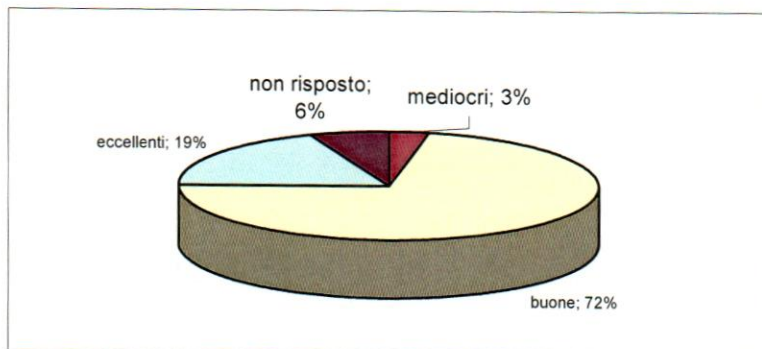
### 1.5 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	3%
buone	23	72%
eccellenti	6	19%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



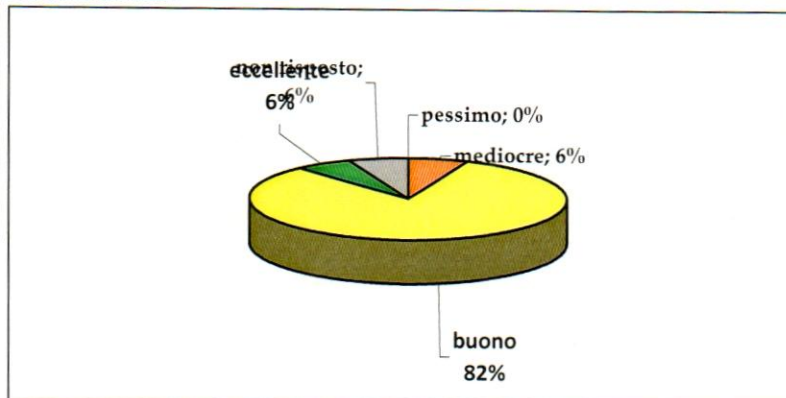
### 1.6 Come valuta le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	3%
buone	23	72%
eccellenti	6	19%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



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

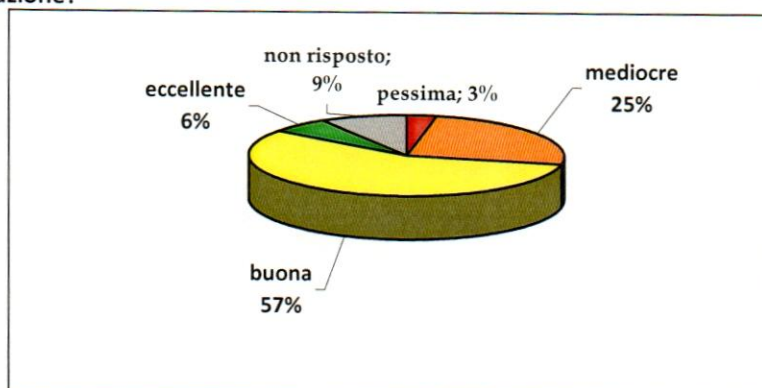
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	6%
buono	26	82%
eccellente	2	6%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



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

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

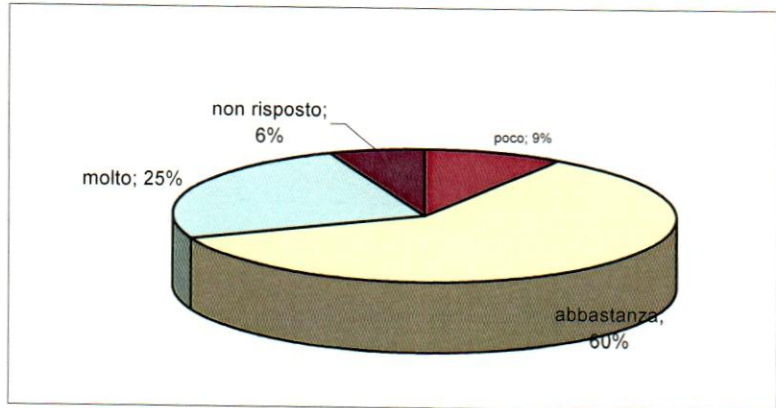
	frequenze	percentuali
pessima	1	3%
mediocre	8	25%
buona	18	57%
eccellente	2	6%
non risposto	3	9%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>





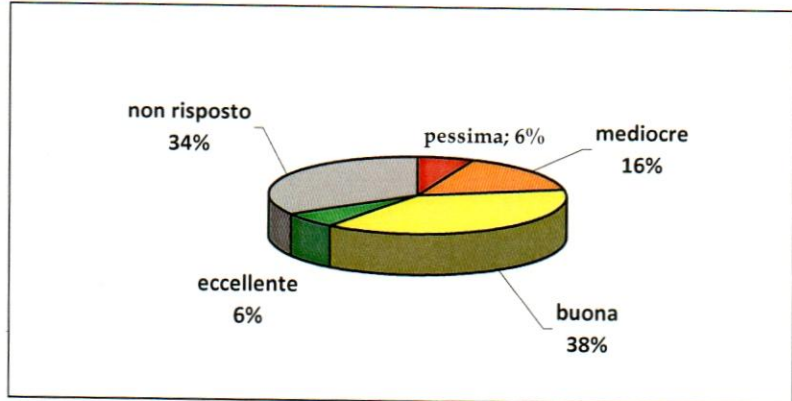
**2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	9%
abbastanza	19	60%
molto	8	25%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



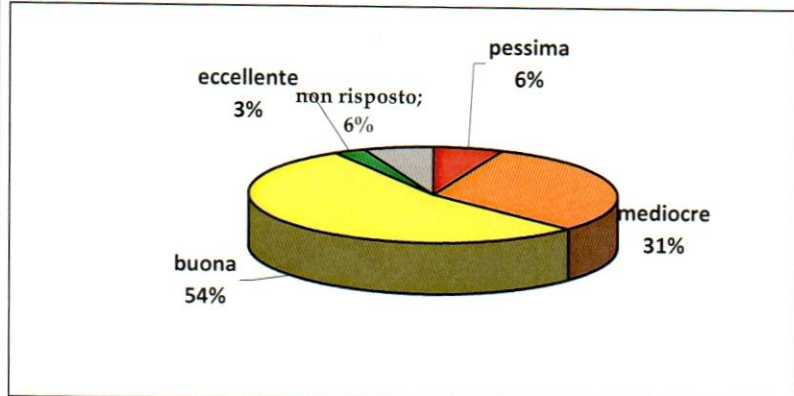
**2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?**

	frequenze	percentuali
pessima	2	6%
mediocre	5	16%
buona	12	38%
eccellente	2	6%
non risposto	11	34%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



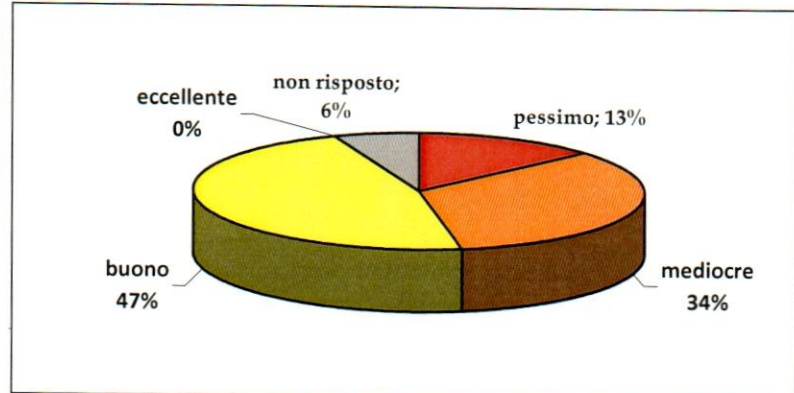
**2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?**

	frequenze	percentuali
pessima	2	6%
mediocre	10	31%
buona	17	54%
eccellente	1	3%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



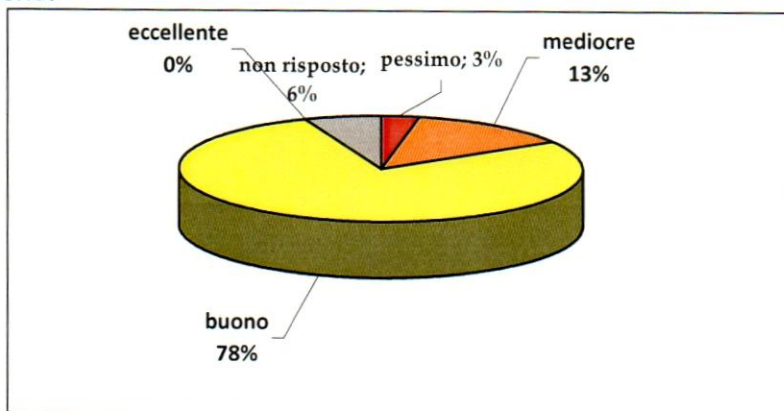
**2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?**

	frequenze	percentuali
pessimo	4	13%
mediocre	11	34%
buono	15	47%
eccellente	0	0%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



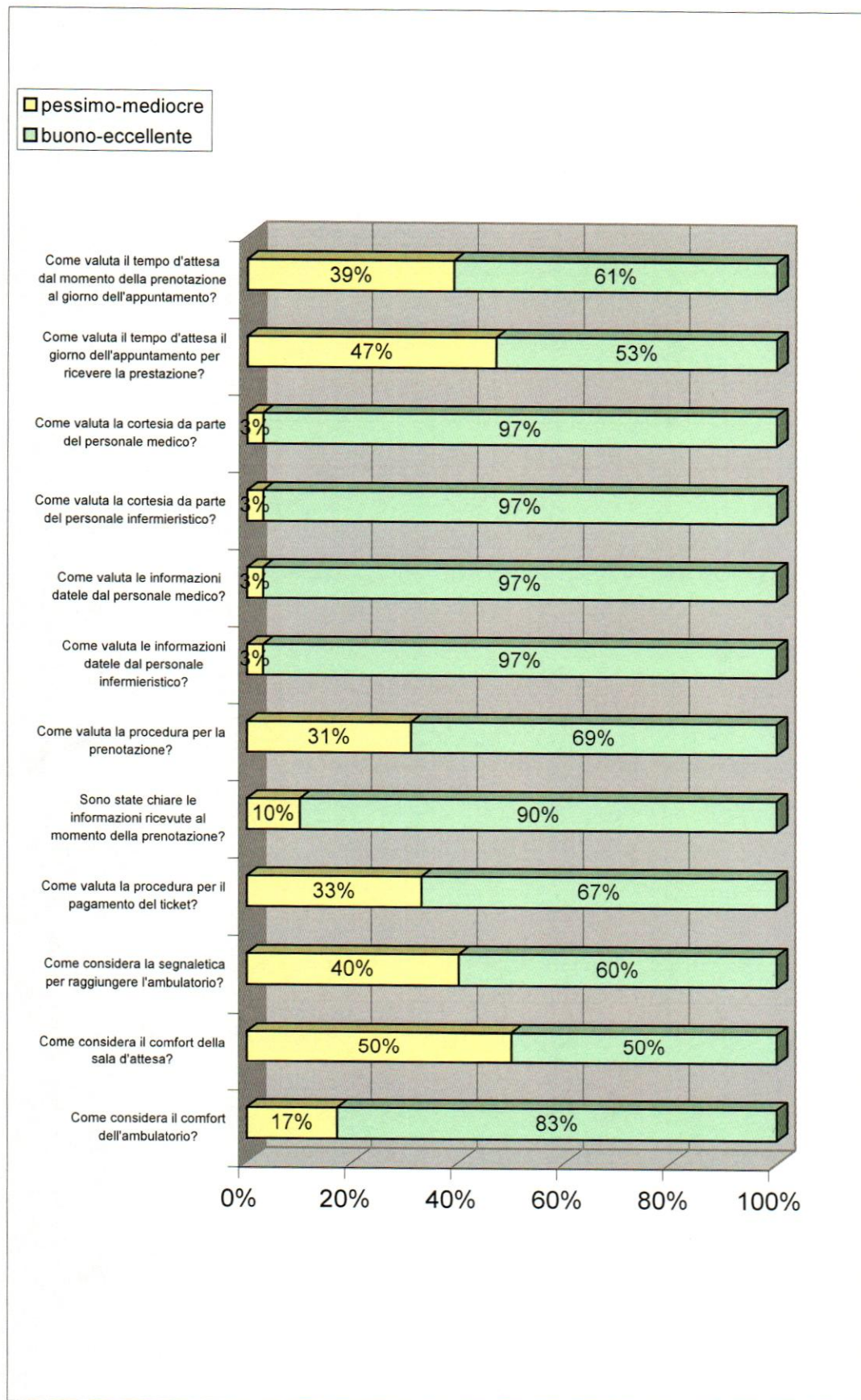
### 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	3%
mediocre	4	13%
buono	25	78%
eccellente	0	0%
non risposto	2	6%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

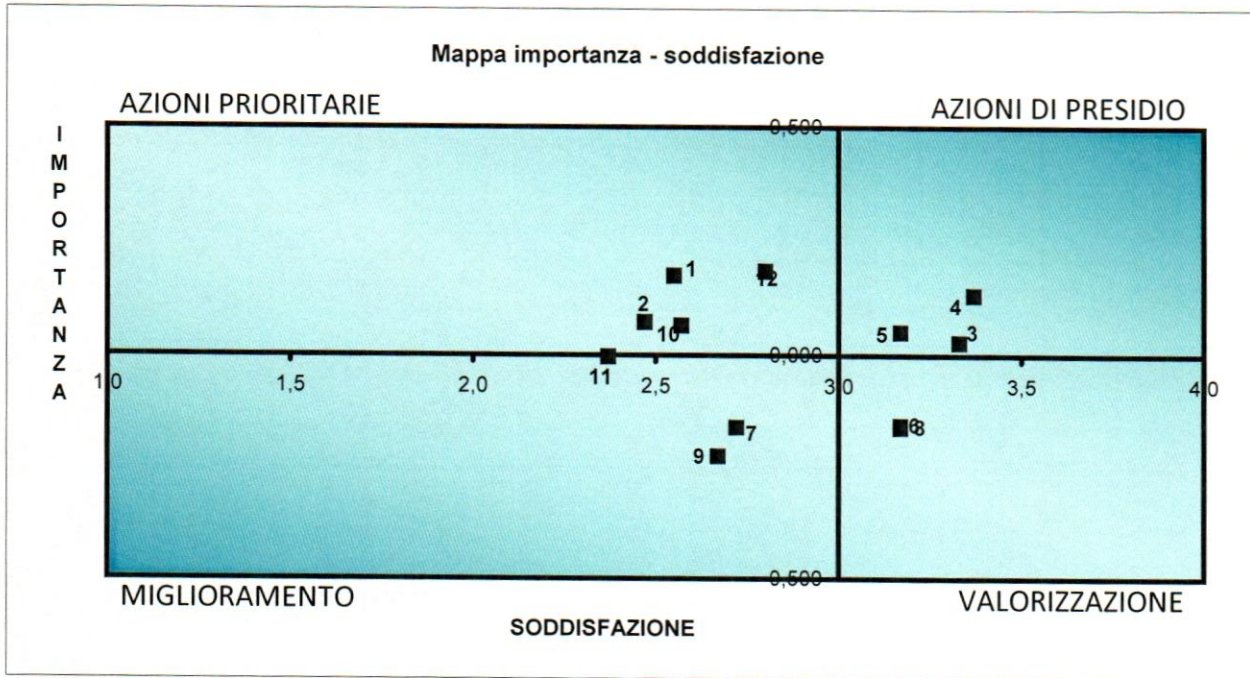


*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella 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, la cortesia del personale infermieristico, le informazioni ricevute dal personale medico.

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 le informazioni ricevute dal personale infermieristico, 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 valutazione della procedura di prenotazione, la valutazione procedura pagamento ticket, 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. È il caso del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, la valutazione della segnaletica per l'ambulatorio, il comfort dell'ambulatorio.



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>	<b>Frequenze</b>
Molto buona	1
Molto disponibile la dottoressa logopedista Silvia Montino, molto professionale e competente	1
<b>totale elogi</b>	<b>2</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI</b>	<b>Frequenze</b>
Bambini piccoli e adulti non sarebbe il massimo.	1
In sala d'attesa esterna non si sente la chiamata . Posizione del display scomoda per verificare il numero di chiamata	1
Pagamento ticket al piano.	1
La voce elettronica al momento della prenotazione è pessima. Bassissimo il volume, quindi veramente poco comprensibile. Poco chiara la richiesta dell'impegnativa che richiedete	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>4</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	<b>Frequenze</b>
Le sedie sono scomode per chi ha problemi. La sala d'attesa è soffocante. I bagni non sono conformi all'igiene.	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>1</b>
<b>TEMPI D'ATTESA</b>	<b>Frequenze</b>
I tempi d'attesa per gli interventi sono troppo lunghi (circa 1 anno)	1
Tempi meno lunghi se non ci sono i medici disponibili	1
Meno tempo di attesa, 6 mesi per un controllo è tantissimo	1
<b>totale tempi attesa</b>	<b>3</b>
<b>LOGISTICA</b>	<b>Frequenze</b>
<b>Purtroppo mancanza parcheggi in quantità adeguata</b>	1
<b>totale logistica</b>	<b>1</b>
<b>totale suggerimenti</b>	<b>11</b>

