



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

ORL  
AMBULATORIO POLICLINICO

REPORT INDAGINE  
QUALITÀ PERCEPITA  
ANNO 2018

*Somministrazione questionari:*

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	89
	89%

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Otorinolaringoiatria – ambulatorio policlinico - 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 100 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 89 (89%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 73/100.

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 infermieristico, per il 100%
  - le informazioni del personale infermieristico, per il 99%
  
- gli **aspetti critici** riguardano:
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, con il 36% pessimo-mediocre
  - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, con il 35% pessimo-mediocre
  - la procedura per la prenotazione, con il 31% pessimo-mediocre
  - la chiarezza delle informazioni al momento della prenotazione, con il 28% pessimo-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, con il 48% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, con il 49% pessimo-mediocre
  
- l'**aspetto da tenere in evidenza** è:
  - la cortesia del personale medico, con il 15% pessimo-mediocre
  - le informazioni del personale medico, con il 12% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala d'attesa, per il 24% pessimo-mediocre
  - il comfort dell'ambulatorio, per il 14% 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).

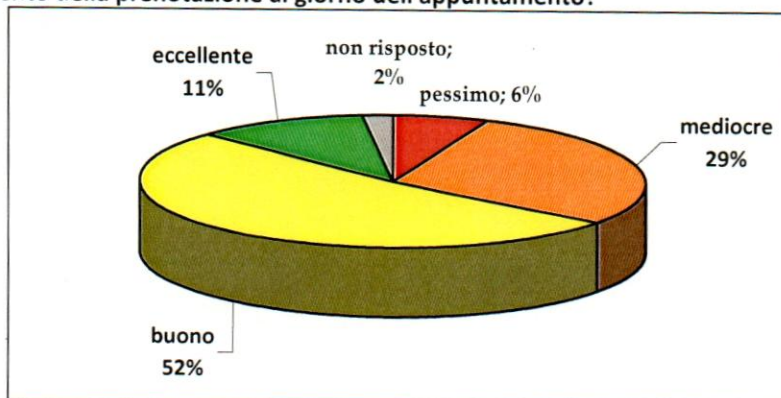
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2018

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

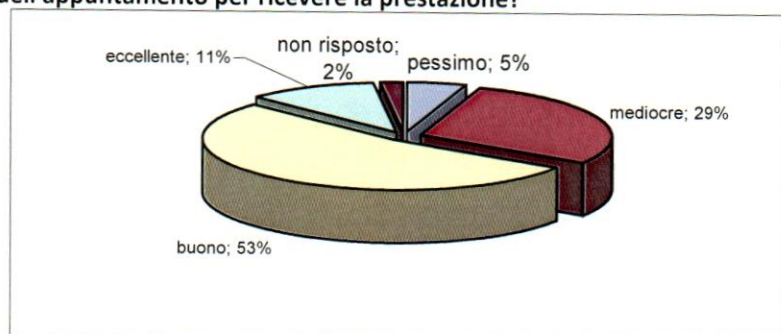
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	5	6%
mediocre	26	29%
buono	46	52%
eccellente	10	11%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



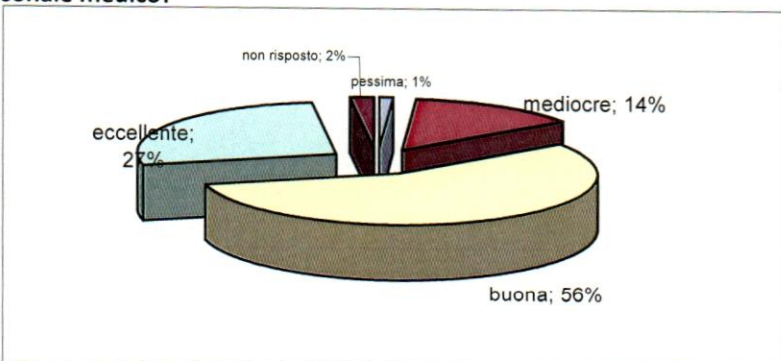
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	5%
mediocre	26	29%
buono	47	53%
eccellente	10	11%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



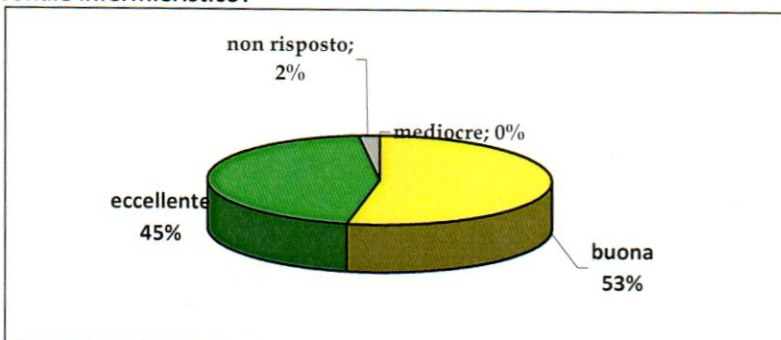
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	12	14%
buona	50	56%
eccellente	24	27%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



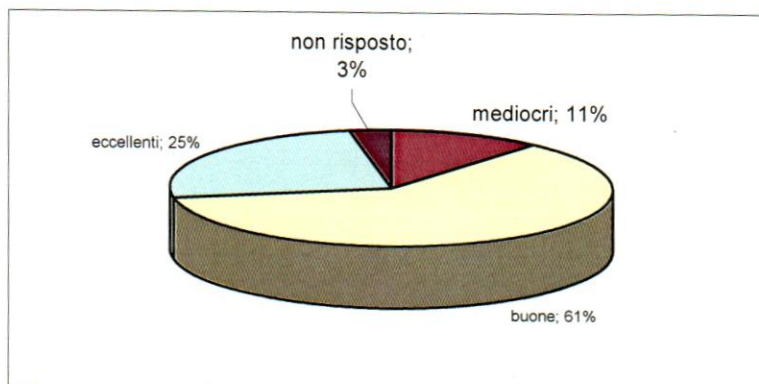
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	47	53%
eccellente	40	45%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



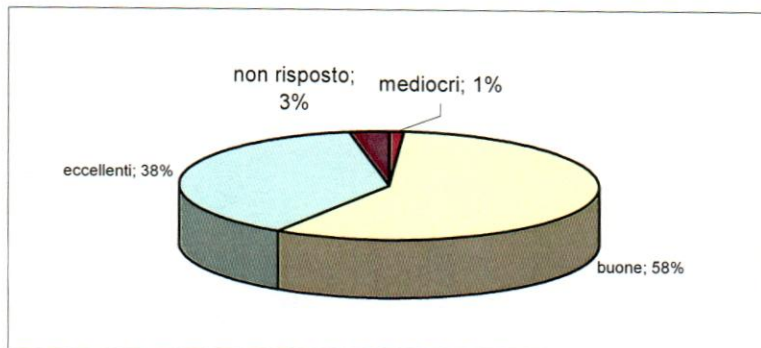
### 1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	10	11%
buone	54	61%
eccellenti	22	25%
non risposto	3	3%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



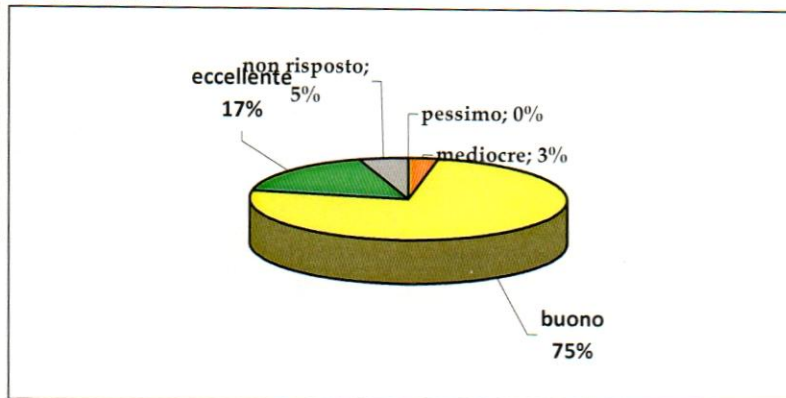
### 1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	51	58%
eccellenti	34	38%
non risposto	3	3%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



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

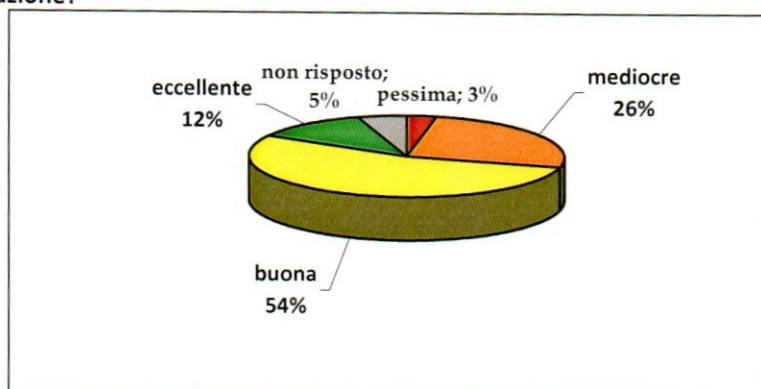
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	3%
buono	67	75%
eccellente	15	17%
non risposto	4	5%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



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

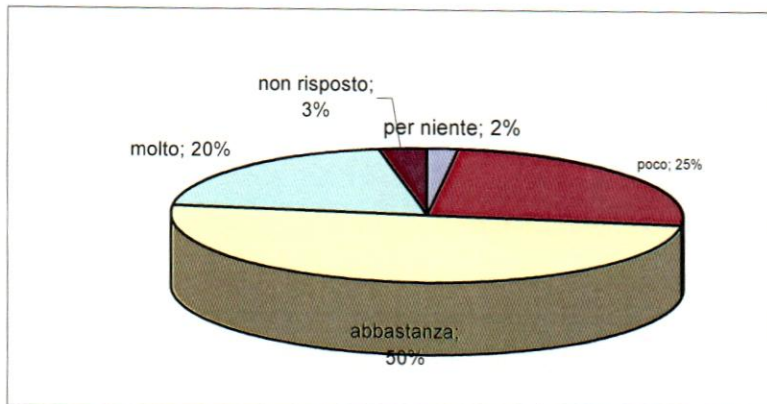
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	3	3%
mediocre	23	26%
buona	48	54%
eccellente	11	12%
non risposto	4	5%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



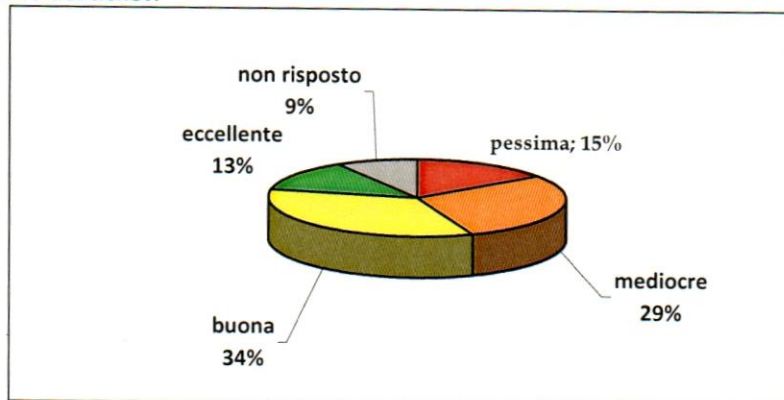
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	2	2%
poco	22	25%
abbastanza	44	50%
molto	18	20%
non risposto	3	3%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



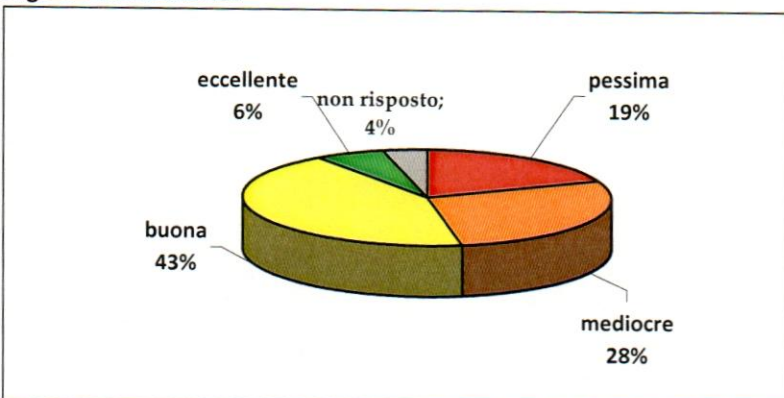
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	13	15%
mediocre	26	29%
buona	30	34%
eccellente	12	13%
non risposto	8	9%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



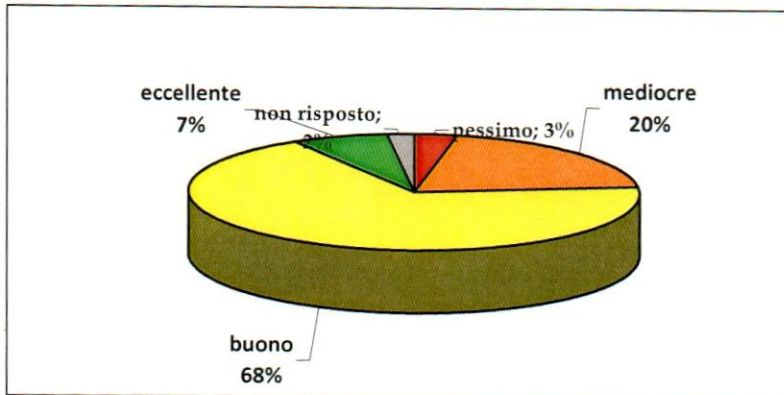
### 2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	17	19%
mediocre	25	28%
buona	38	43%
eccellente	5	6%
non risposto	4	4%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



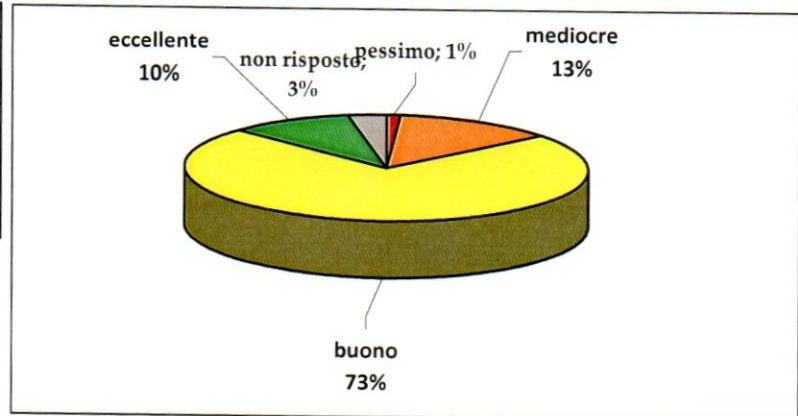
### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	3%
mediocre	18	20%
buono	60	68%
eccellente	6	7%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



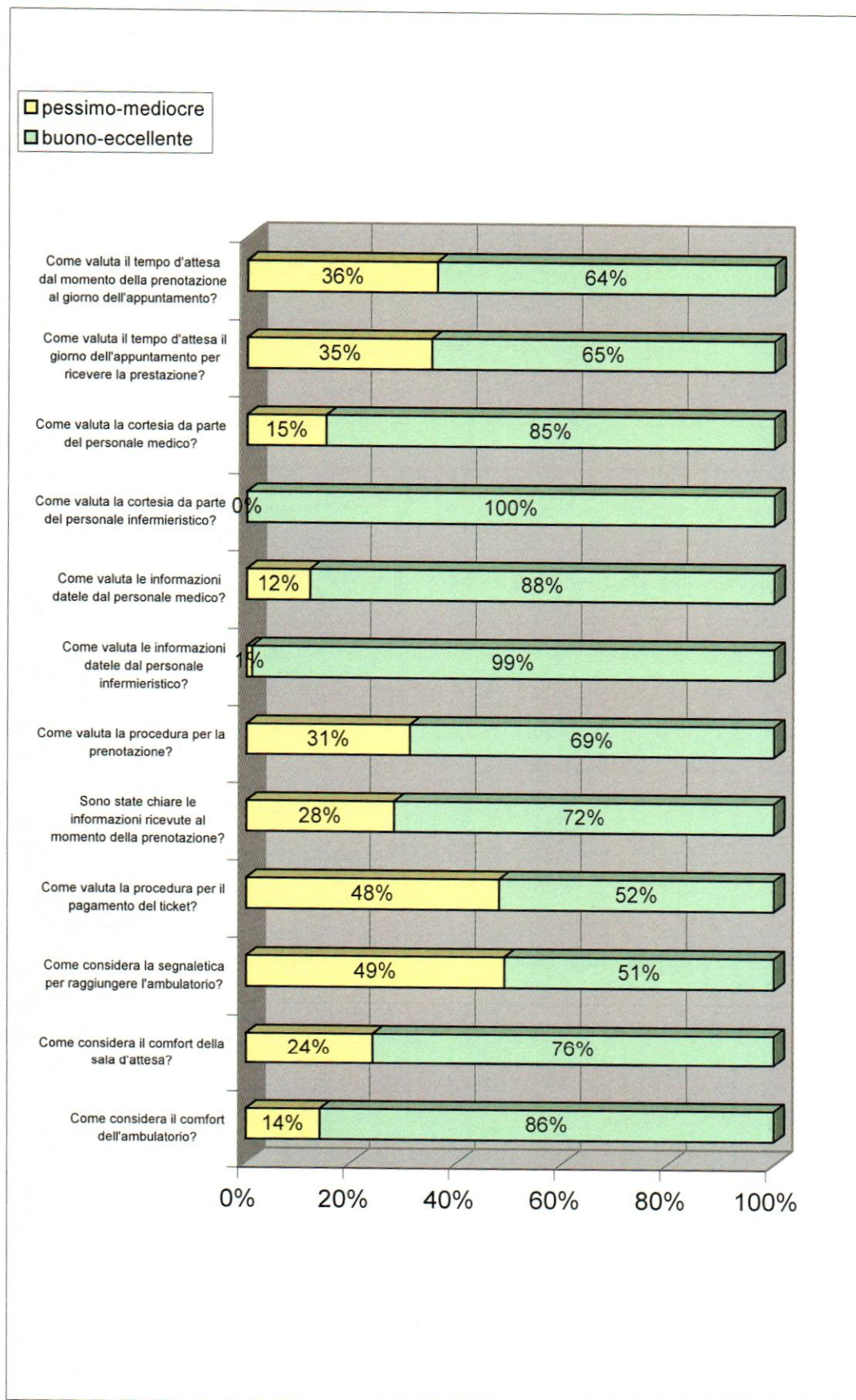
## 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

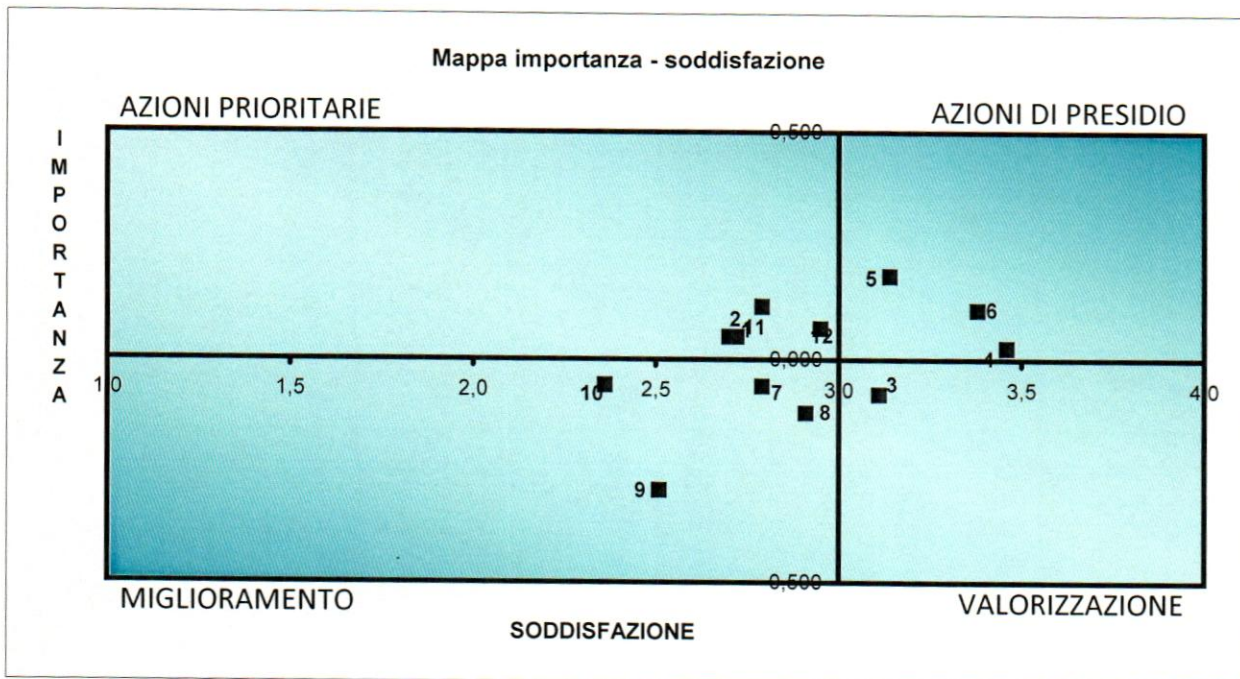
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	11	13%
buono	65	73%
eccellente	9	10%
non risposto	3	3%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



*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 infermieristico, delle informazioni del personale medico, delle informazioni del personale infermieristico.

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 del personale medico.

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 procedura di prenotazione, la chiarezza delle informazioni alla prenotazione, la procedura pagamento ticket, la segnaletica per 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. È il caso del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, del tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, il comfort della sala d'attesa, il comfort dell'ambulatorio.



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>	<b>Frequenze</b>
Servizio eccezionale	1
<b>totale elogi</b>	<b>1</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	<b>Frequenze</b>
Creare una sala d'aspetto un po' più accogliente e meno cupa	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>1</b>
<b>TEMPI D'ATTESA</b>	<b>Frequenze</b>
Tempi d'attesa molto lunghi per prenotare nonostante la priorità	1
Gestire meglio i tempi d'attesa, un'ora di ritardo nell'entrata per la visita è eccessivo	1
Rispettare gli orari degli appuntamenti soprattutto per chi lavora.	1
Il giorno della visita, orari di attesa molto lunghi	1
Un po' più veloci come attesa	1
<b>totale tempi attesa</b>	<b>5</b>
<b>LOGISTICA</b>	<b>Frequenze</b>
Migliorare le indicazioni per raggiungere la struttura e i servizi igienici	1
La segnaletica non esiste	1
<b>totale logistica</b>	<b>2</b>
<b>VARIE</b>	<b>Frequenze</b>
Riparare il bancomat	1
Manca cassa ticket in contanti	1
Per i medici, raccontare di più il percorso di accertamenti previsti.	1
<b>totale varie</b>	<b>3</b>
<b>totale suggerimenti</b>	<b>12</b>

