



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

Radiologia Universitaria  
ambulatorio

# REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

## *Somministrazione questionari:*

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	77
	<b>77%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza della Radiologia Universitaria – Ambulatorio - 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. 77 (77%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 77/100.

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:
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 91%
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 99%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 97%
  - le informazioni date dal personale medico, per il 97%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 96%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, per il 96%
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 91%
  
- gli **aspetti critici** riguardano:
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, con il 32% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala d'attesa, con il 30% pessimo-mediocre
  
- l'**aspetto da tenere in evidenza** è:
  - il tempo d'attesa nel giorno della visita, con il 21% pessimo-mediocre
  - la procedura per la prenotazione, con il 16% pessimo-mediocre
  - il comfort dell'ambulatorio, con 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.

---

<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).

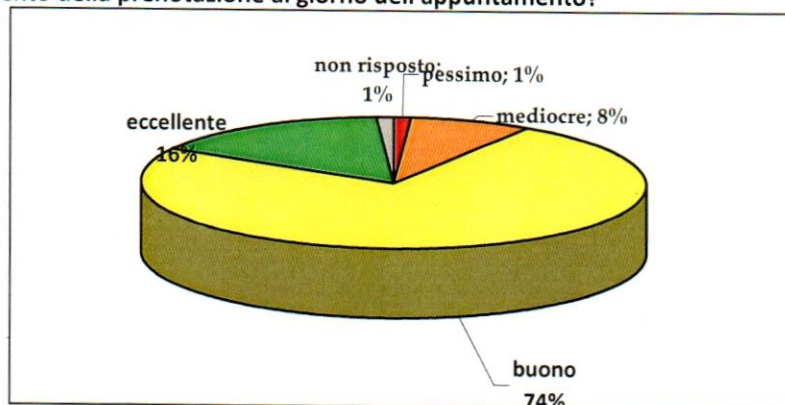
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2018

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

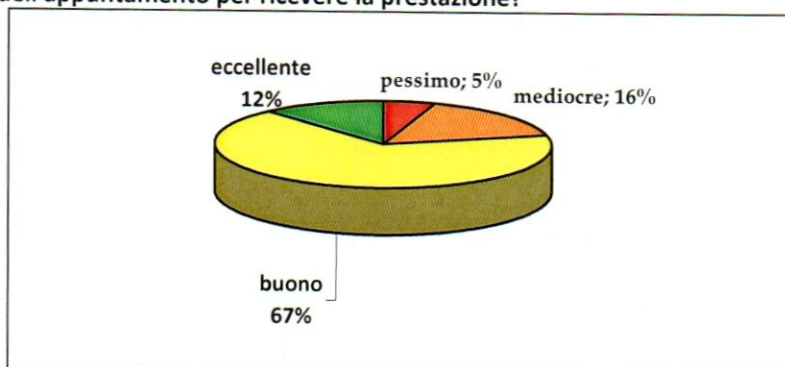
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	6	8%
buono	57	74%
eccellente	12	16%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



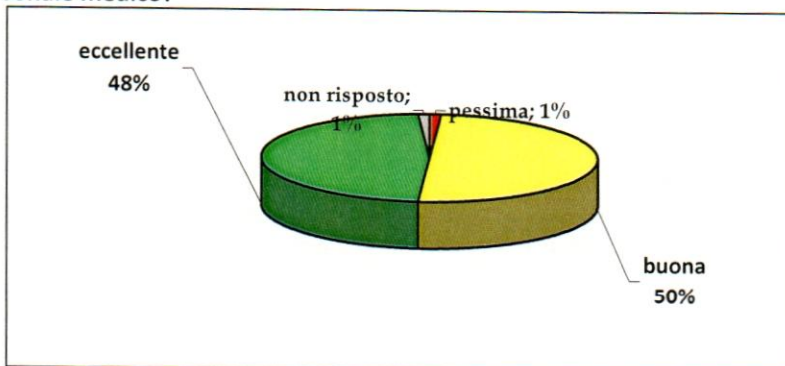
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	5%
mediocre	12	16%
buono	52	67%
eccellente	9	12%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



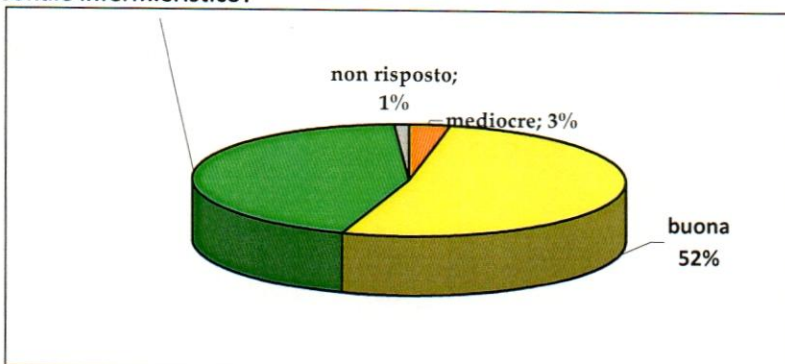
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	0	0%
buona	38	50%
eccellente	37	48%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



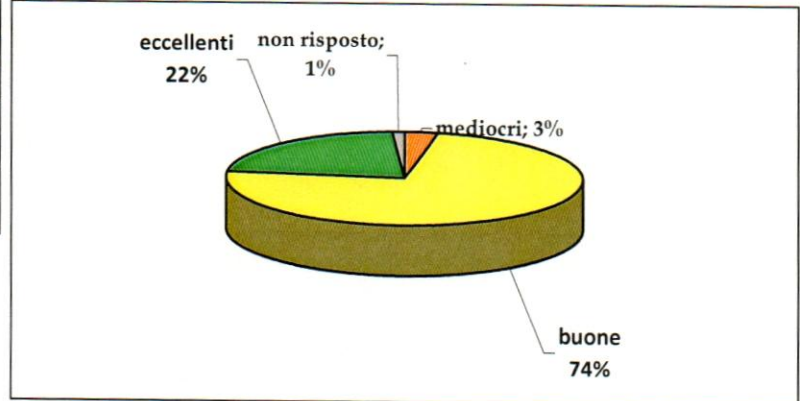
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	3%
buona	40	52%
eccellente	34	44%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



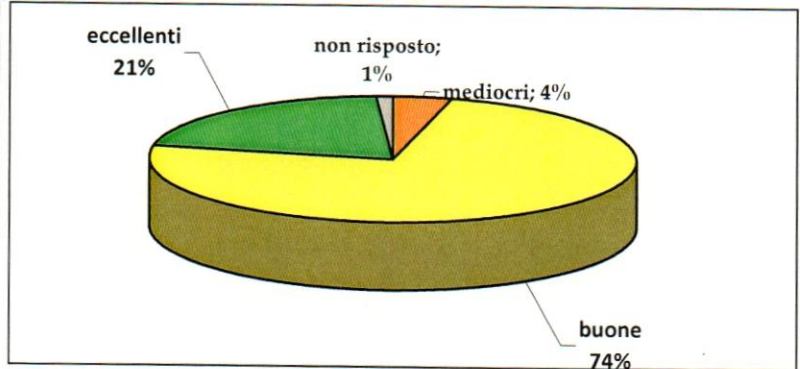
**1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	3%
buone	57	74%
eccellenti	17	22%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



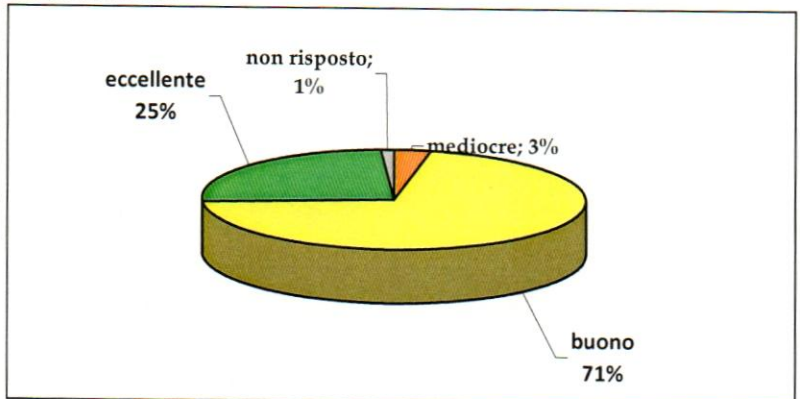
**1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	4%
buone	57	74%
eccellenti	16	21%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



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

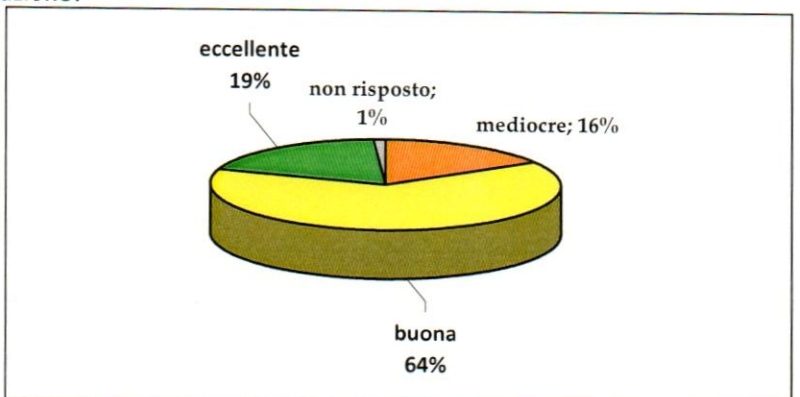
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	3%
buono	55	71%
eccellente	19	25%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



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

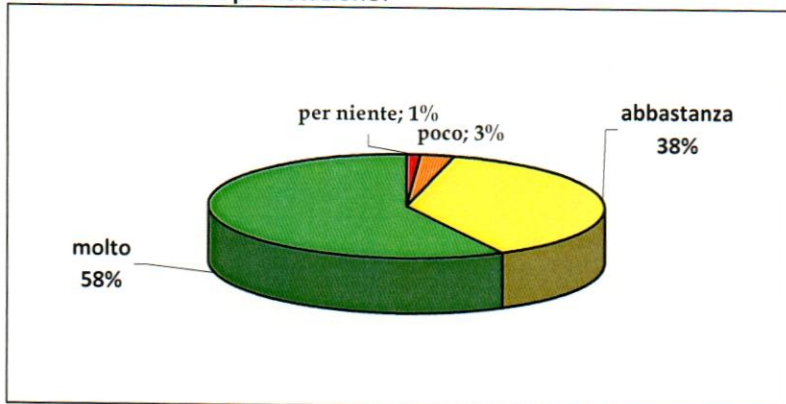
**2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	12	16%
buona	49	64%
eccellente	15	19%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



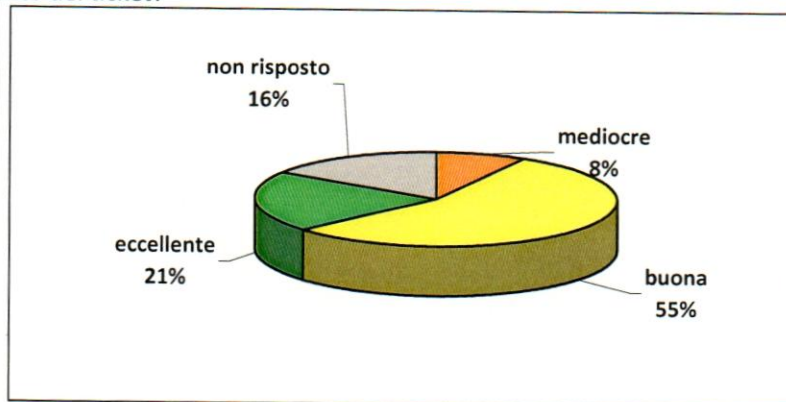
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	2	3%
abbastanza	29	38%
molto	45	58%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



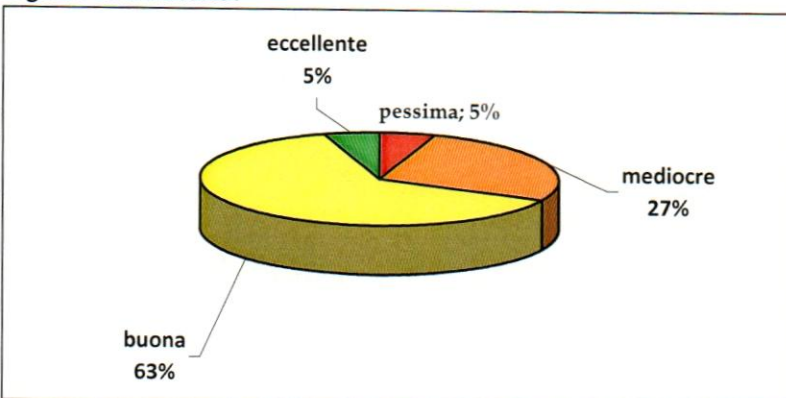
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	6	8%
buona	43	55%
eccellente	16	21%
non risposto	12	16%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



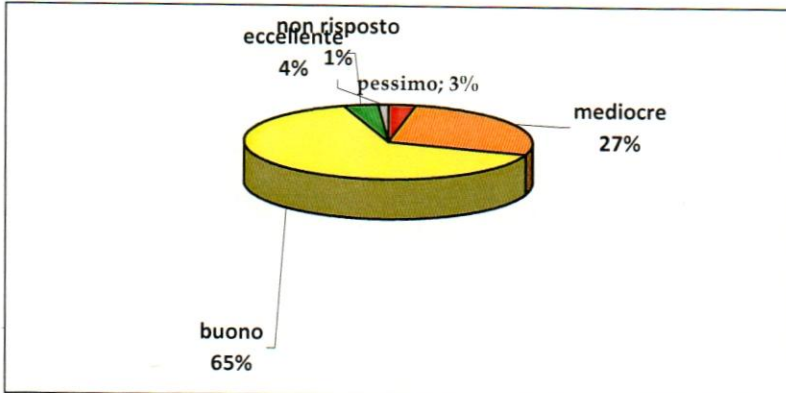
### 2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	4	5%
mediocre	21	27%
buona	48	63%
eccellente	4	5%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



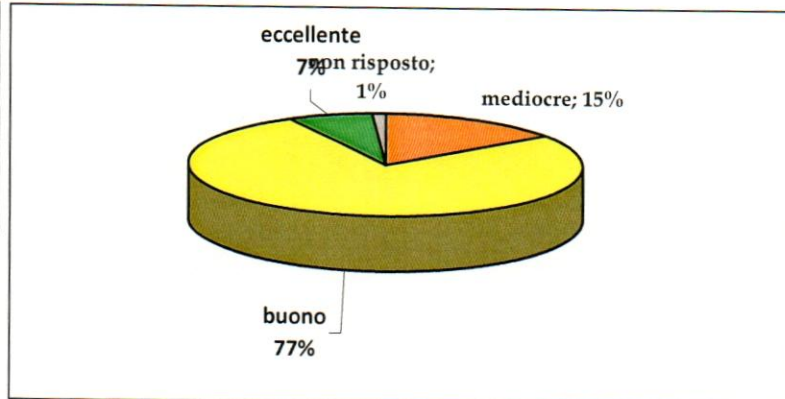
### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	3%
mediocre	21	27%
buono	50	65%
eccellente	3	4%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



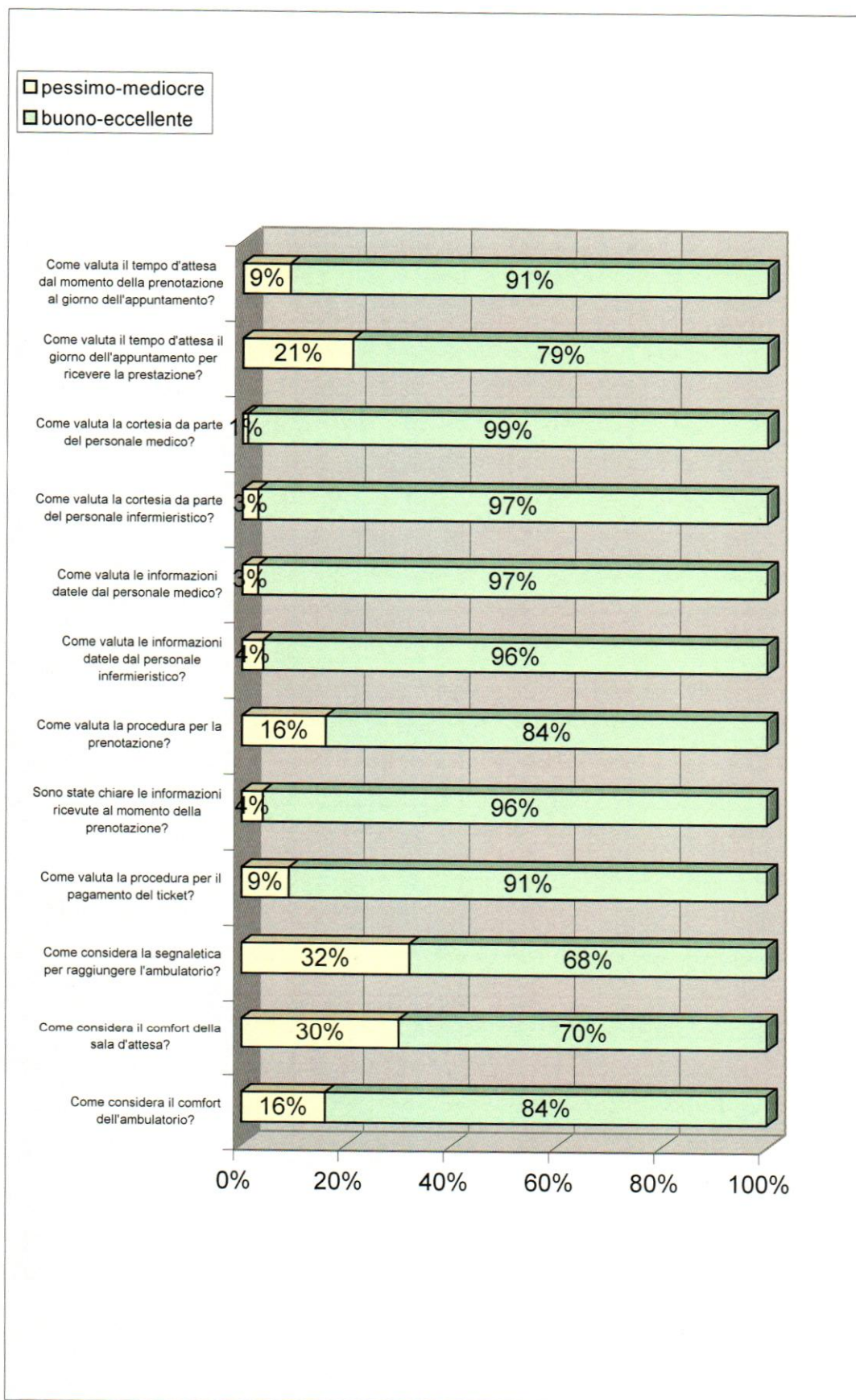
### 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

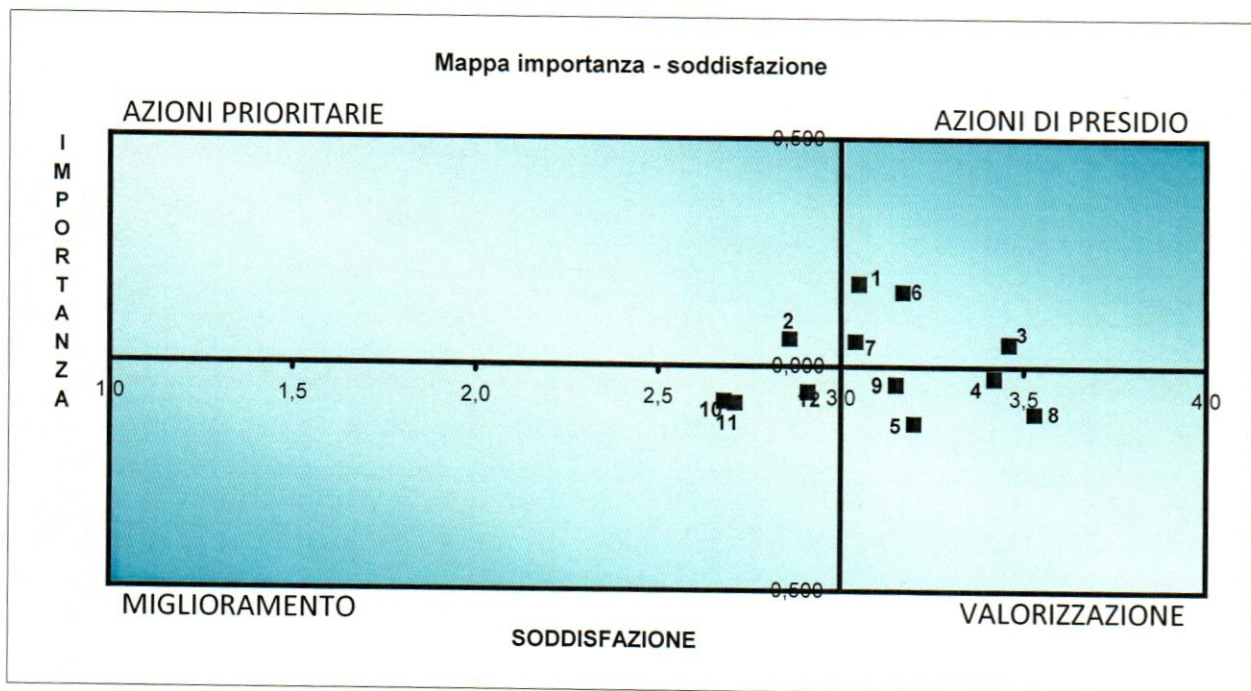
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	12	15%
buono	59	77%
eccellente	5	7%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



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 del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, della cortesia dei medici, delle informazioni ricevute dagli infermieri, della procedura di prenotazione.

**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 degli infermieri, le informazioni dei medici, le informazioni ricevute alla prenotazione, la procedura di pagamento 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. Troviamo in questa area la segnaletica per l'ambulatorio, il comfort della sala d'attesa, il comfort dell'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. Qui si trova il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento.



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>		<b>Frequenze</b>
C'è stata cortesia		1
Disponibilità, efficienza da premiare		1
Personale molto gentile e cortese. Grazie		1
Trovo l'ASL di Padova un orgoglio per la città		1
	<b>totale</b>	<b>4</b>
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>		<b>Frequenze</b>
Utilizzato bagno disabili perché l'altro era occupato ed era sporco. (h10)		1
	<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>1</b>
<b>Pagamento ticket</b>		<b>Frequenze</b>
La macchinetta per il pagamento del ticket è spesso fuori uso		1
	<b>totale pagamento ticket</b>	<b>1</b>
<b>Aspetti organizzativi</b>		<b>Frequenze</b>
Meno telefono per personale addetto alla prenotazione. Utilizzo di tutto il personale presente. Più efficienza e meno confusione non guasterebbero		1
Faccio un unico appunto: il giorno che dovevo ritirare la carta per fare una TAC c'è stata una riunione di reparto durata circa un'ora. Non è possibile fissare tale riunioni in orario fuori dal ricevimento dell'utenza?		1
	<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>2</b>
	<b>totale suggerimenti</b>	<b>8</b>

