



Regione del Veneto Azienda Ospedaliera di Padova

Ufficio Cartelle Cliniche

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	650
Numero questionari raccolti	235
	36%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Ufficio cartelle cliniche** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2017, 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 650 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 235 (**36%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **86/100**.

Il questionario è costituito da 10 domande a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente) ed infine 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 pag. 3):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
 - 94% per il tempo d'attesa all'accettazione
 - 100% per la cortesia dell'operatore allo sportello
 - 99% per informazioni fornite dal operatore allo sportello
 - 100% per la chiarezza delle informazioni ricevute allo sportello
 - 98% per la cortesia dell'operatore telefonico
 - 96% per le informazioni fornite dal operatore telefonico
 - 91% per le informazioni della cartella clinica

- gli **aspetti critici** sono:
 - il comfort della sala d'attesa dell'altro del Monoblocco, per il 42% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il tempo a disposizione per le informazioni al telefono, per il 16% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere lo sportello, per il 20% pessima-mediocre

Sono stati rilevati 8 questionari consecutivi che presentano scritture identiche: si suggerisce di vigilare che ogni rispondente consegni un solo questionario compilato. Questo al fine di evitare distorsioni nei risultati che potrebbero ledere la qualità degli stessi e non consentire la messa in opera di interventi migliorativi idonei.

Si suggerisce l'aggiunta di un domanda finale sul giudizio complessivo del servizio, così da poter ricavare la correlazione fra il giudizio complessivo del paziente e le altre variabili, permettendo di poter presentare un'analisi che tenga conto del grado di importanza delle diverse voci secondo il paziente andando ad individuare con più facilità le aree su cui è necessario andare ad operare con più urgenza.

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.

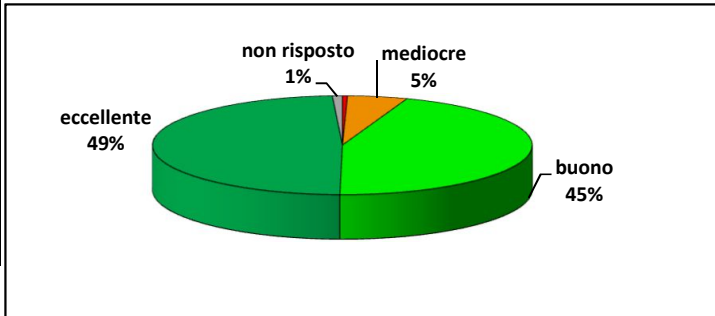
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica 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'accredimento, 2001]

GRAFICI 2017

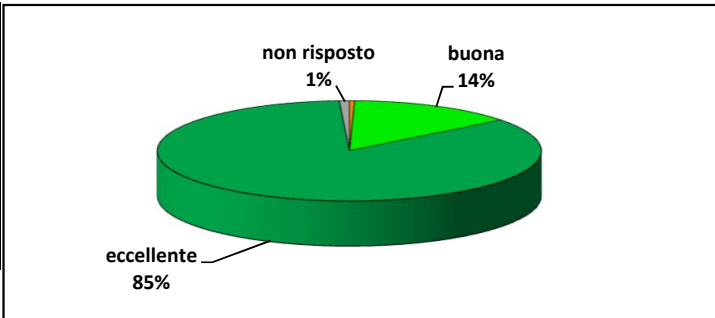
1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento del ritiro del ticket/biglietto, al momento della chiamata allo sportello?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	0%
mediocre	12	5%
buono	105	45%
eccellente	115	49%
non risposto	2	1%
Totale	235	100%



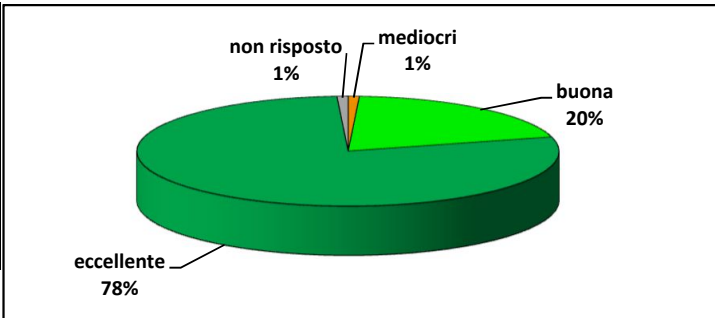
2 Come valuta la cortesia da parte dell'operatore sportello cartelle cliniche?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	0%
buona	33	14%
eccellente	199	85%
non risposto	2	1%
Totale	235	100%



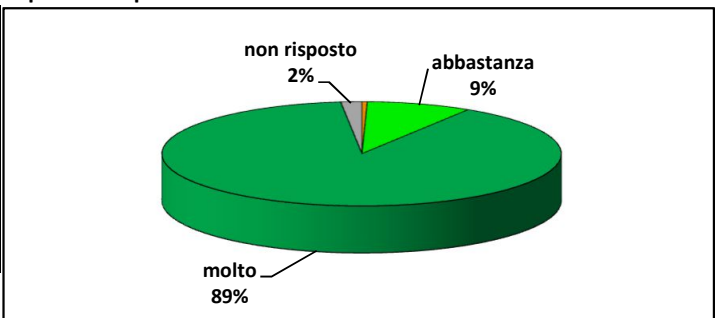
3 Come valuta le informazioni ricevute dall'operatore sportello cartelle cliniche?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	1%
buona	47	20%
eccellente	184	78%
non risposto	2	1%
Totale	235	100%



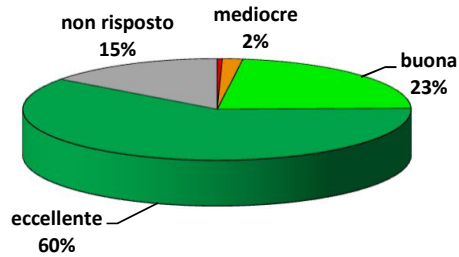
4 Sono state chiare le informazioni ricevute presso lo sportello cartelle cliniche?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	0%
abbastanza	20	9%
molto	210	89%
non risposto	4	2%
Totale	235	100%



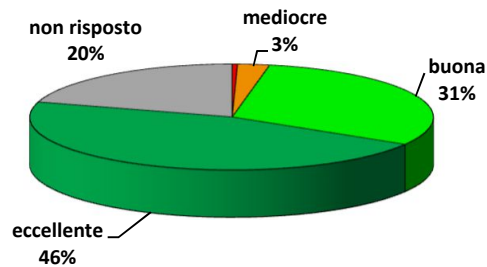
5 Come valuta la cortesia da parte dell'operatore al telefono ufficio cartelle cliniche?

	frequenze	percentuali
pessima	1	0%
mediocre	4	2%
buona	53	23%
eccellente	142	60%
non risposto	35	15%
Totale	235	100%



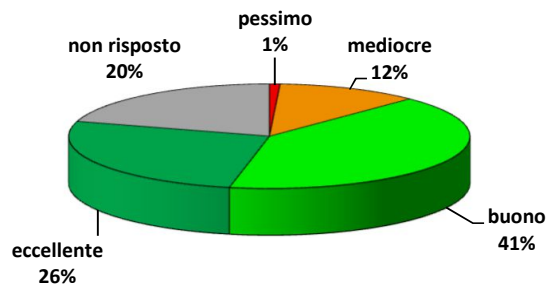
6 Come valuta le informazioni ricevute dall'operatore cartelle cliniche al telefono?

	frequenze	percentuali
pessima	1	0%
mediocre	6	3%
buona	72	31%
eccellente	108	46%
non risposto	48	20%
Totale	235	100%



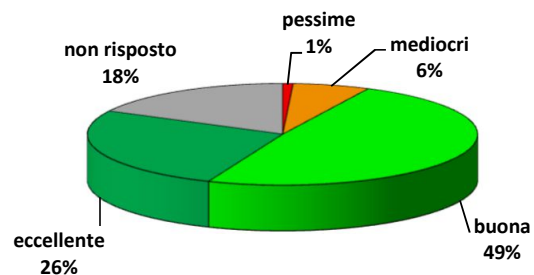
7 Come considera il tempo a sua disposizione per le informazioni telefoniche?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	27	11%
buono	96	41%
eccellente	62	26%
non risposto	48	20%
Totale	235	100%



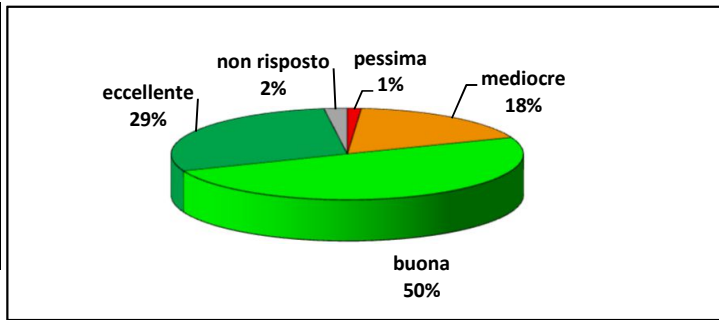
8 Come valuta le informazioni relative alla cartella clinica, attinte dal sito dell'azienda ospedaliera di Padova?

	frequenze	percentuali
pessime	2	1%
mediocri	15	6%
buona	115	49%
eccellente	62	26%
non risposto	41	17%
Totale	235	100%



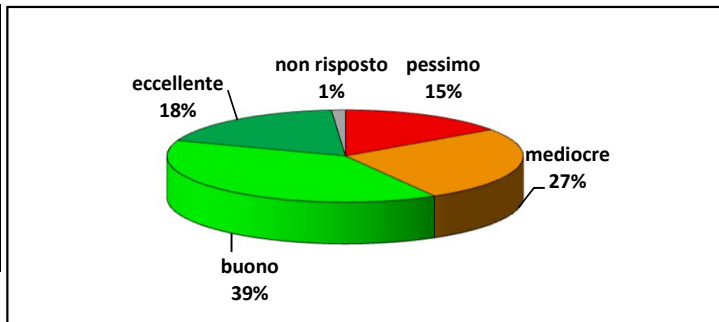
9 Come considera la segnaletica per raggiungere lo sportello cartelle cliniche?

	frequenze	percentuali
pessima	3	1%
mediocre	42	18%
buona	117	50%
eccellente	68	29%
non risposto	5	2%
Totale	235	100%



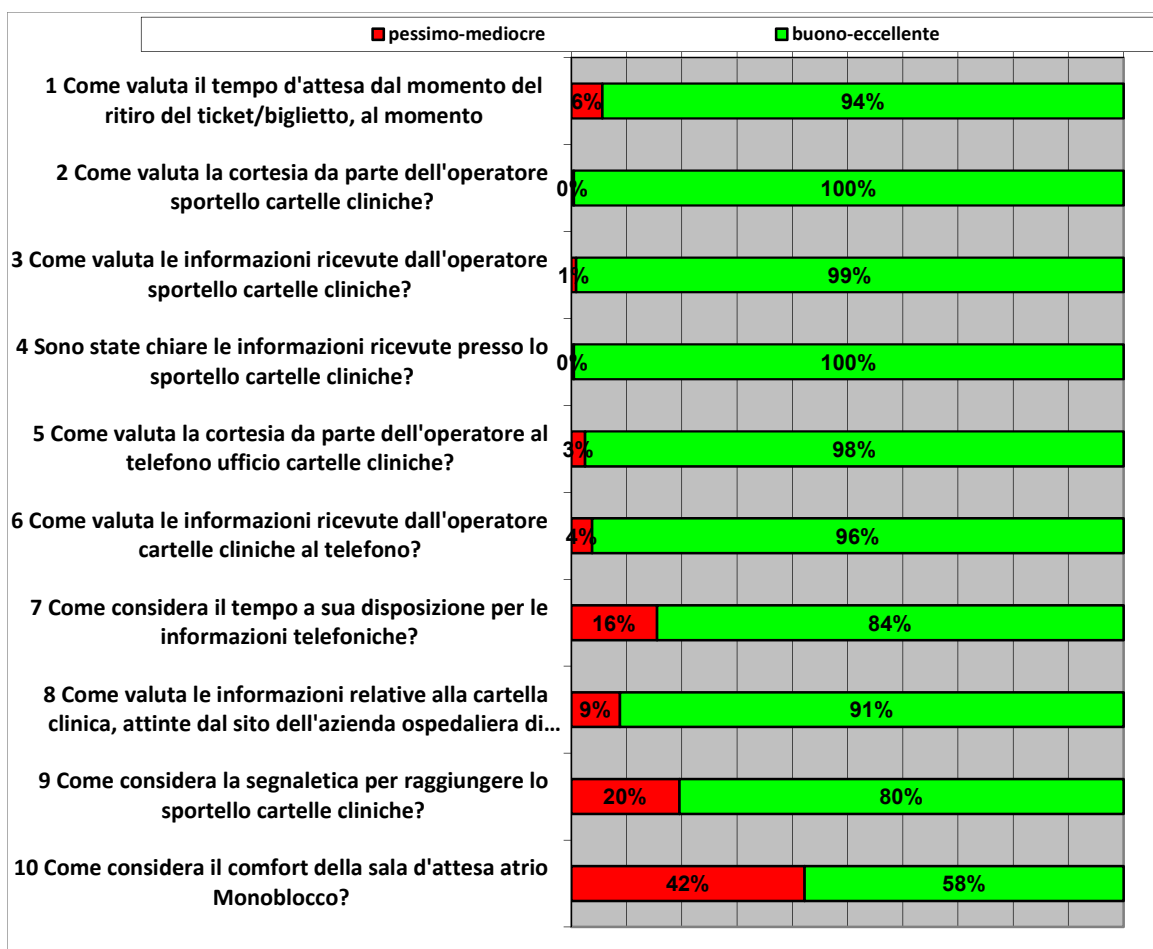
10 Come considera il comfort della sala d'attesa atrio Monoblocco?

	frequenze	percentuali
pessimo	36	15%
mediocre	62	26%
buono	91	39%
eccellente	43	18%
non risposto	3	1%
Totale	235	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 2017



	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento del ritiro del ticket/biglietto, al momento	6%	94%	233
2 Come valuta la cortesia da parte dell'operatore sportello cartelle cliniche?	0%	100%	233
3 Come valuta le informazioni ricevute dall'operatore sportello cartelle cliniche?	1%	99%	233
4 Sono state chiare le informazioni ricevute presso lo sportello cartelle cliniche?	0%	100%	231
5 Come valuta la cortesia da parte dell'operatore al telefono ufficio cartelle cliniche?	3%	98%	200
6 Come valuta le informazioni ricevute dall'operatore cartelle cliniche al telefono?	4%	96%	187
7 Come considera il tempo a sua disposizione per le informazioni telefoniche?	16%	84%	187
8 Come valuta le informazioni relative alla cartella clinica, attinte dal sito dell'azienda ospedaliera di Padova?	9%	91%	194
9 Come considera la segnaletica per raggiungere lo sportello cartelle cliniche?	20%	80%	230
10 Come considera il comfort della sala d'attesa atrio Monoblocco?	42%	58%	232

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Bravi!	1
Buono, meglio di altri ospedali	1
Complimenti al manager!	1
Complimenti alle ragazze sportelliste	2
Complimenti per la professionalità delle infermiere	1
Continuare sempre come adesso.	1
Direi che il tutto è buono	1
Eccezionale veramente!!!	1
Esprimo complimenti e gratitudine per la gentilezza e professionalità della sig.la LAURA RUGGERO	1
Ho trovato esaustive le informazioni relative alla cartella clinica, la segnaletica è migliorata rispetto agli anni precedenti.	1
Il personale disponibile e gentilissimo. Contento delle risposte e della disponibilità	1
Le operatrici sono molto competenti	1
Tutto OK	2
Orario di apertura al pubblico aumentato (per chi lavora tutte le mattine è difficile trovare del tempo per venire)	1
Ottime informazioni telefoniche	1
Ottimo servizio, molto positivo. Grazie	1
Simpatia, serietà, competenze.	1
Sono soddisfatta per i servizi del vostro personale: educazione e competenza, in attesa di civiltà moderna	1
Un elogio alla signora Laura per la sua professionalità	1
Va tutto bene, il servizio è eccellente. Grazie	1
Spiegazioni telefoniche esaustive	1
TOTALE	23

SERVIZIO TELEFONICO	Frequenze
Al telefono non risponde nessuno	1
Ampliare gli orari di ricevimento telefonico	1
Poco tempo a disposizione per le telefonate	1
Troppo tempo d'attesa al telefono	1
TOTALE	4

CARTELLE CLINICHE	Frequenze
Avevo richiesto la cartella da -> a; mi hanno fatto pagare di più per giorni non richiesti	1
Dare la possibilità di ricevere la cartella clinica a domicilio, senza pagare in contrassegno. Pagare tutto al momento richiesto	1
Dovreste far pagare le cartelle cliniche direttamente a chi le consegna, senza dover rifare la coda per le casse.	1
L'invio della cartella via posta elettronica sarebbe auspicabile	1
Propongo di informatizzare il più possibile la procedura, in modo da ricevere via internet tutto il cartaceo.	1
TOTALE	5

COMFORT	Frequenze
Il comfort della sala d'attesa dipende dall'orario: se vi è esubero di persone ovvio che non è piacevole l'attesa in piedi...	1
Mancano sedie e display con numero nella sala d'attesa	1
Nella sala d'attesa i posti a sedere sono insufficienti e da dover cedere ad anziani e persone disabili. E' inaccettabile!!!	1
Ufficio informazioni scadente e poco accessibile	1
TOTALE	4

SEGNALETICA	Frequenze
Indicazioni più chiare sul dove andare per fare determinate cose. Ad esempio non sapevo a chi chiedere per il ritiro delle lastre. All'esterno dello stabilimento le informazioni sono molto confusionarie	1
Nell'entrata laterale non c'è il cartello	1
Segnaletica insufficiente e anche le informazini su internet. Non ci sono centri informazione per chiedere	1
TOTALE	3

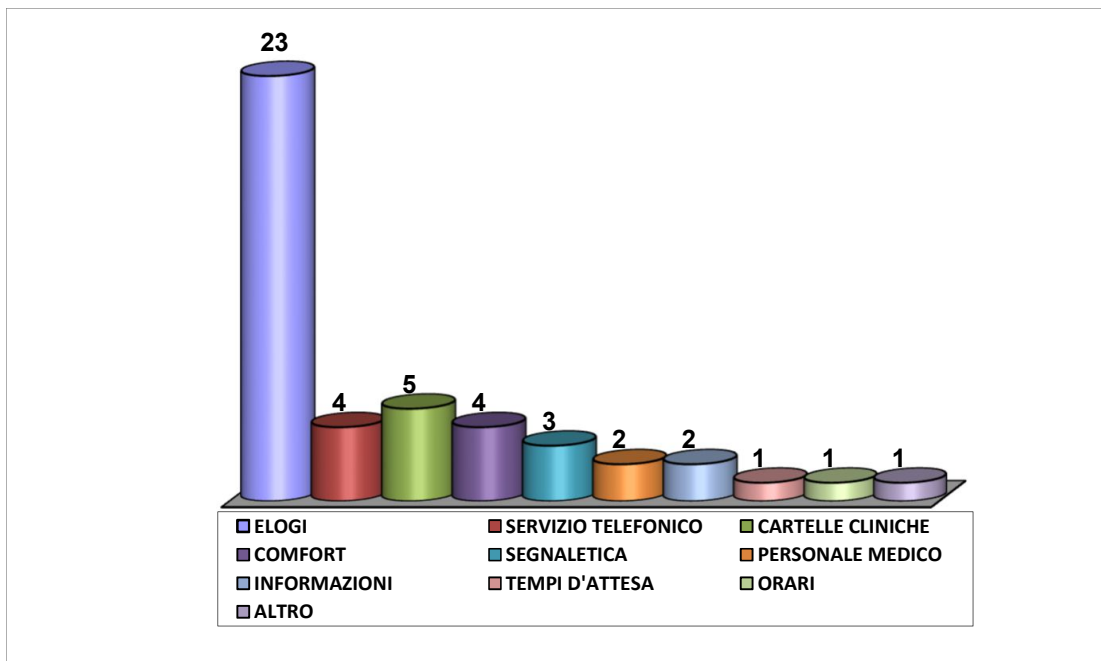
PERSONALE MEDICO	Frequenze
Alcuni medici dovrebbero imparare a trattare meglio i pazienti (non come oggetti fastidiosi). Paziente e medico sono fatti entrambi uguali e il loro titolo di studio non li autorizza ad umiliare il paziente, non laureato come loro.	1
In un lavoro duro, difficile e molto sensibile come il vostro, sarebbe davvero da elevare a livello significativo l'umanità, e soprattutto il dialogo e la comprensione con il paziente/cliente che rimangono sempre essere umani e non numeri! Buon lavoro	1
TOTALE	2

INFORMAZIONI	Frequenze
Informazioni molto scarse.	1
Non sapevo dell'esistenza del sito	1
TOTALE	2

TEMPI D'ATTESA	Frequenze
I tempi d'attesa troppo lunghi hanno creato disagio nel proseguimento del mio caso clinico (spostamento visite post-degenza e controlli) con pagamento di visite che non mi competevano.	1
TOTALE	1

ORARI	Frequenze
Per i lavoratori che hanno difficoltà, suggerirei un pomeriggio dalle 15-18/18:30. Buon lavoro!	1
TOTALE	1

ALTRO	Frequenze
Scrivere il nome dei colori. Sono daltonico	1
TOTALE	1



ELOGI	23
SERVIZIO TELEFONICO	4
CARTELLE CLINICHE	5
COMFORT	4
SEGNALETICA	3
PERSONALE MEDICO	2
INFORMAZIONI	2
TEMPI D'ATTESA	1
ORARI	1
ALTRO	1