



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

MEDICINA DI LABORATORIO
Ambulatorio Centro Prelievi
San Massimo

REPORT INDAGINE

QUALITÀ PERCEPITA

ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/gennaio 2018
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	161
	81%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio di **Medicina di Laboratorio (Centro Prelievi San Massimo)** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da dicembre 2017 a gennaio 2018, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'auto somministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 200 pazienti e ne sono stati restituiti compilati **161 (81%)**. Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **83/100**.

Il questionario è costituito da 10 domande: 5 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), 4 a risposta chiusa con scale di valutazione varie, nelle quali vengono chiesti il sesso, la frequenza, la conoscenza dell'apertura domenicale 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 (v. grafico riassuntivo):

- la valutazione **"buono-eccellente"** risulta essere per:
 - le informazioni ricevute dal personale amministrativo, per il 95%
 - le informazioni ricevute dal personale infermieristico, per il 97%
 - le informazioni ricevute dal personale OSS, per il 95%
 - le informazioni ricevute dal personale medico, per il 93%
 - i tempi di attesa per il ritiro del referto, per il 96%
 - i tempi di attesa per la consegna dei campioni, per il 91%
 - la cortesia da parte del personale amministrativo, per il 94%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 95%
 - la cortesia da parte del personale OSS, per il 97%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 94%
 - la professionalità da parte del personale amministrativo, per il 95%
 - la professionalità da parte del personale infermieristico, per il 99%
 - la professionalità da parte del personale OSS, per il 96%
 - la professionalità da parte del personale medico, per il 97%
- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il tempo d'attesa in accettazione, per il 15% pessimo - mediocre
 - il tempo di attesa per il prelievo, per il 12% 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 la lettura dei commenti e suggerimenti dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che 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 e per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

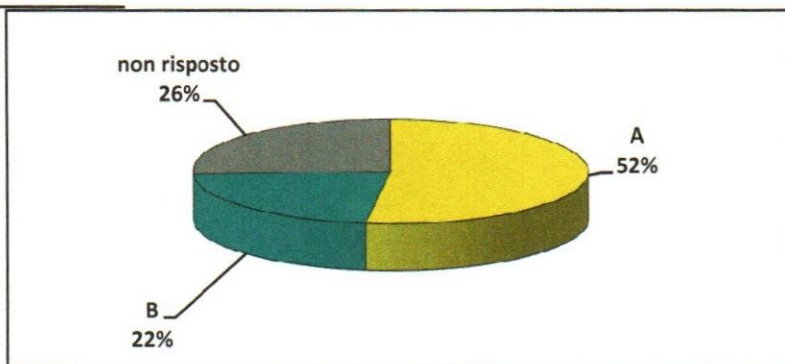
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica 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 2017

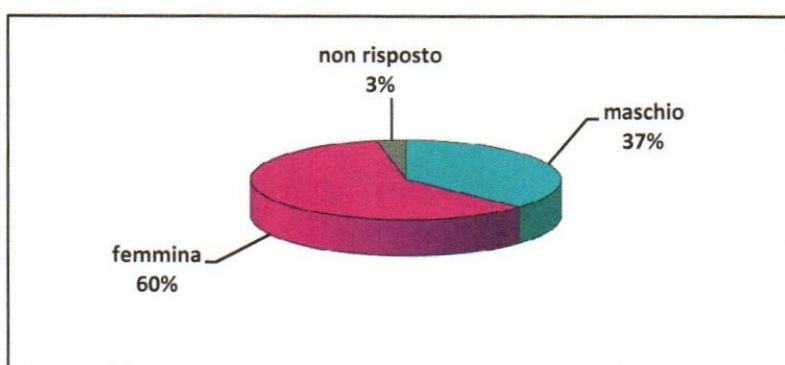
Segreteria:

	frequenze	percentuali
A	84	52%
B	36	22%
non risposto	41	26%
Totale	161	100%



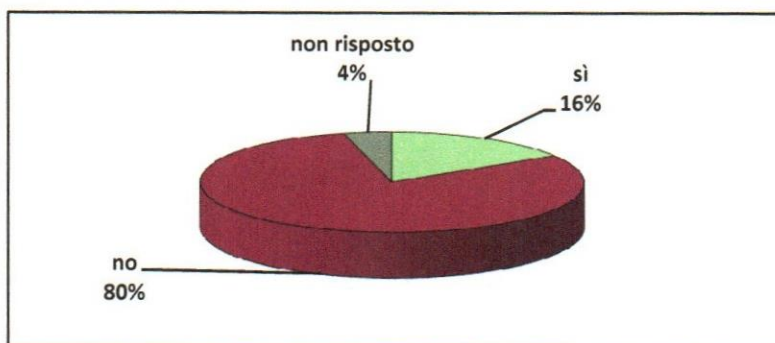
Sesso:

	frequenze	percentuali
maschio	60	37%
femmina	97	60%
non risposto	4	3%
Totale	161	100%



1. È la prima volta che accede al nostro laboratorio?

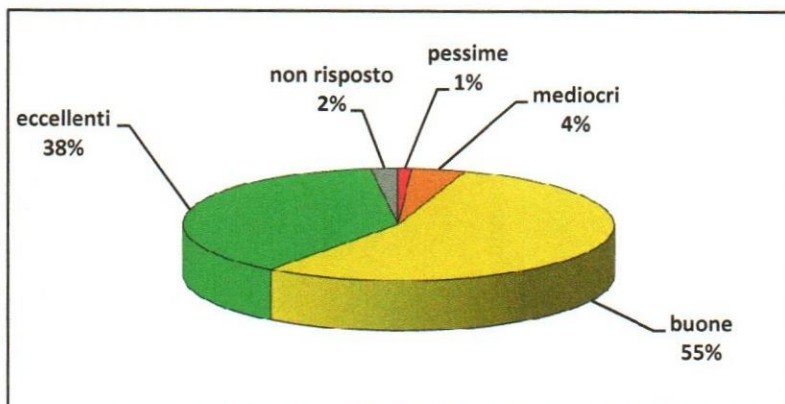
	frequenze	percentuali
sì	26	16%
no	129	80%
non risposto	6	4%
Totale	161	100%



2. Le informazioni ricevute dal personale sono state:

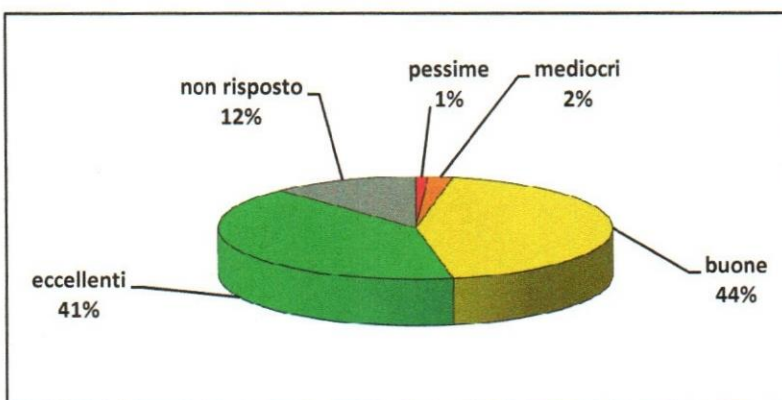
2.1 Personale amministrativo

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	7	4%
buone	88	55%
eccellenti	62	38%
non risposto	3	2%
Totale	161	100%



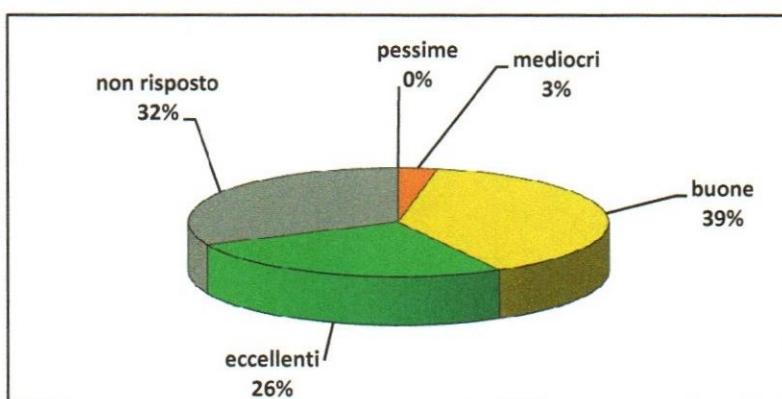
2.2 Personale infermieristico

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	3	2%
buone	71	44%
eccellenti	67	41%
non risposto	19	12%
Totale	161	100%



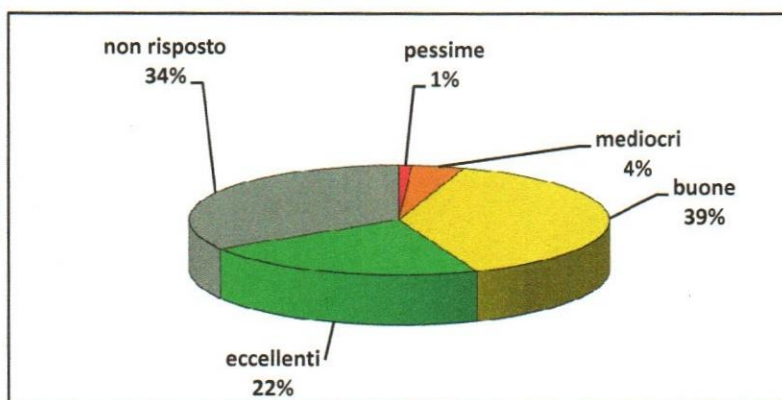
2.3 Personale OSS

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	5	3%
buone	62	39%
eccellenti	42	26%
non risposto	52	32%
Totale	161	100%



2.4 Personale medico

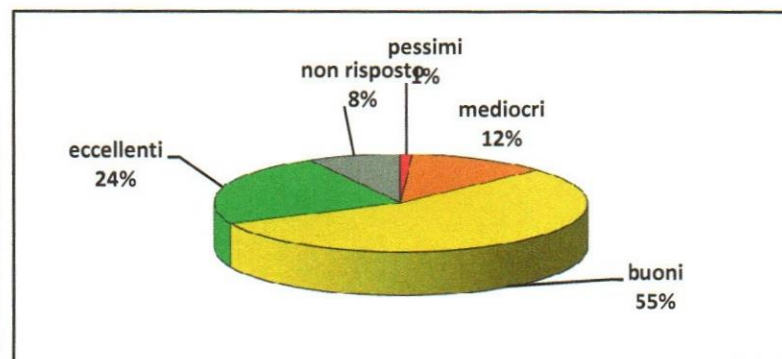
	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	6	4%
buone	63	39%
eccellenti	36	22%
non risposto	55	34%
Totale	161	100%



3. Secondo Lei i tempi di attesa sono:

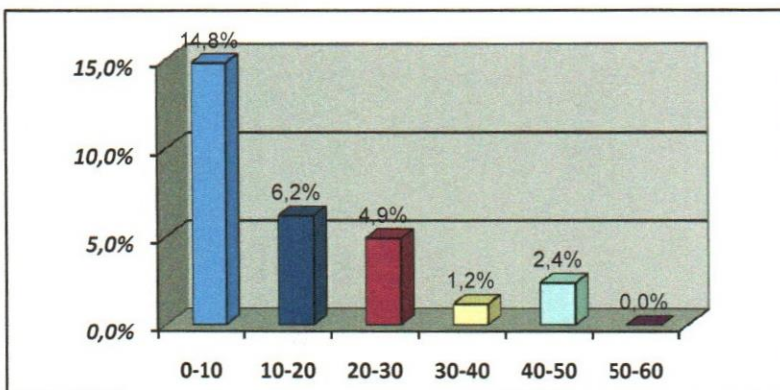
3.1.1 Accettazione

	frequenze	percentuali
pessimi	2	1%
mediocri	20	12%
buoni	88	55%
eccellenti	38	24%
non risposto	13	8%
Totale	161	100%



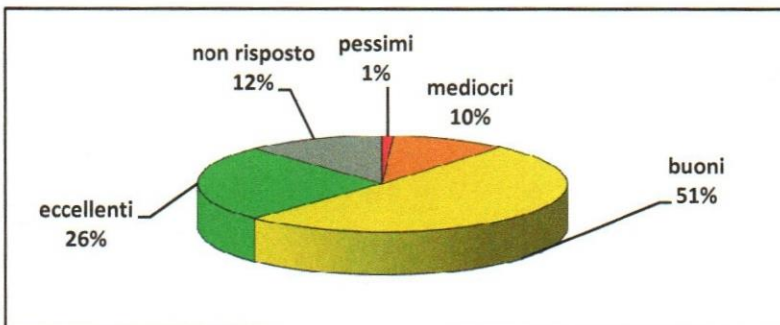
3.1.2 Accettazione (tempo in minuti)

	frequenze	percentuali
0-10	24	14,8%
10-20	10	6,2%
20-30	8	4,9%
30-40	2	1,2%
40-50	4	2,4%
50-60	0	0,0%
non risposto	113	70,2%
Totale	161	100%



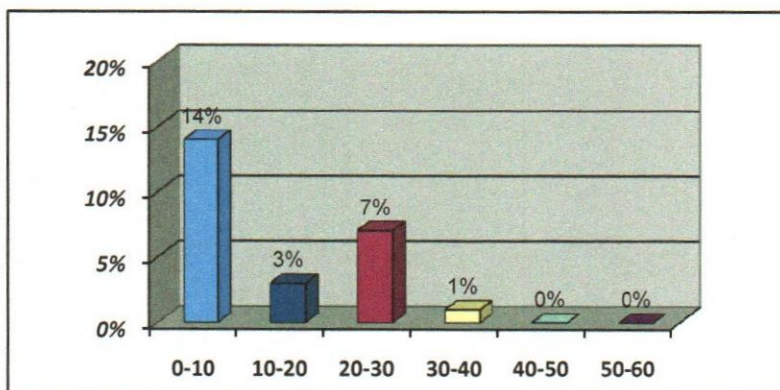
3.2.1 Prelievo (giudizio)

	frequenze	percentuali
pessimi	1	1%
mediocri	16	10%
buoni	82	51%
eccellenti	43	26%
non risposto	19	12%
Totale	161	100%



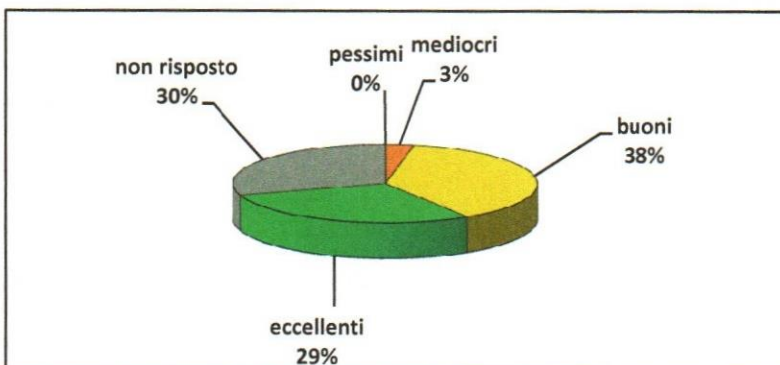
3.2.2 Prelievo (tempo in minuti)

	frequenze	percentuali
0-10	23	14%
10-20	4	3%
20-30	12	7%
30-40	2	1%
40-50	0	0%
50-60	0	0%
non risposto	120	75%
Totale	161	100%



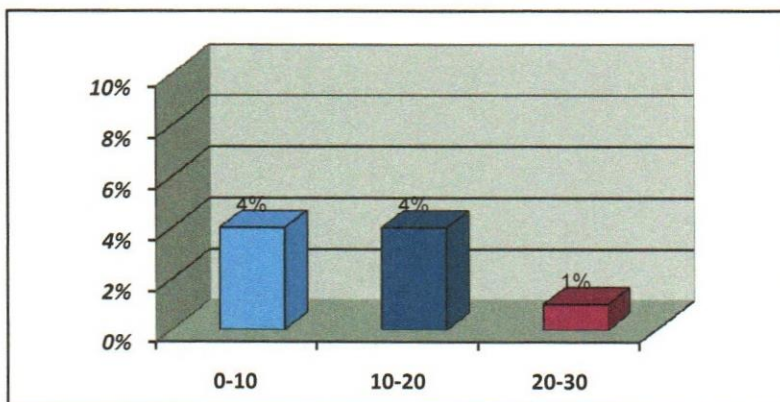
3.3.1 Ritiro referti (giudizio)

	frequenze	percentuali
pessimi	0	0%
mediocri	4	3%
buoni	62	38%
eccellenti	46	29%
non risposto	49	30%
Totale	161	100%



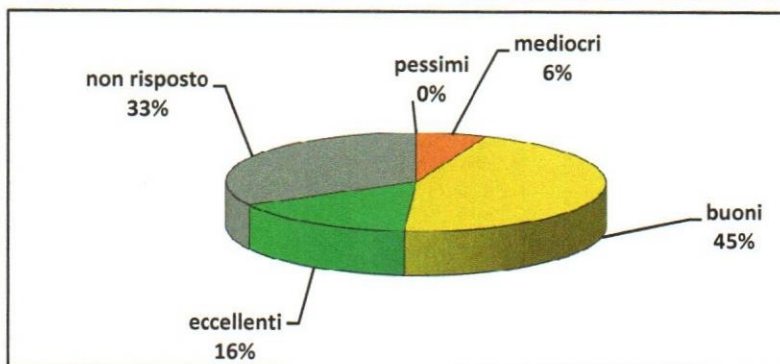
3.3.2 Ritiro referti (tempo in minuti)

	frequenze	percentuali
0-10	6	4%
10-20	6	4%
20-30	1	1%
non risposto	148	91%
Totale	161	100%



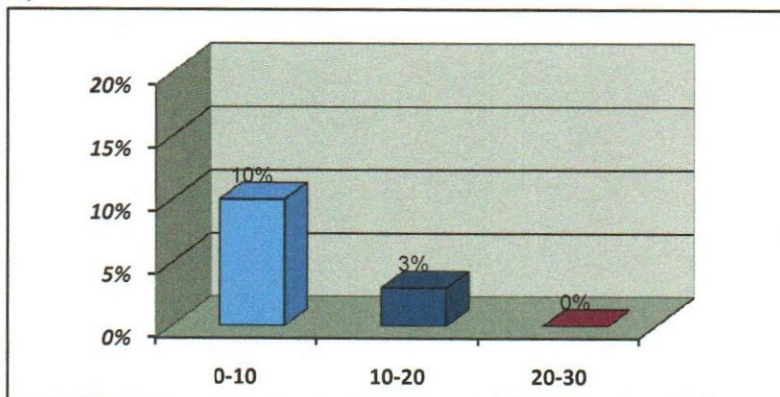
3.4.1 Consegna campioni (giudizio)

	frequenze	percentuali
pessimi	0	0%
mediocri	10	6%
buoni	72	45%
eccellenti	26	16%
non risposto	53	33%
Totale	161	100%



3.4.2 Consegna campioni (tempo in minuti)

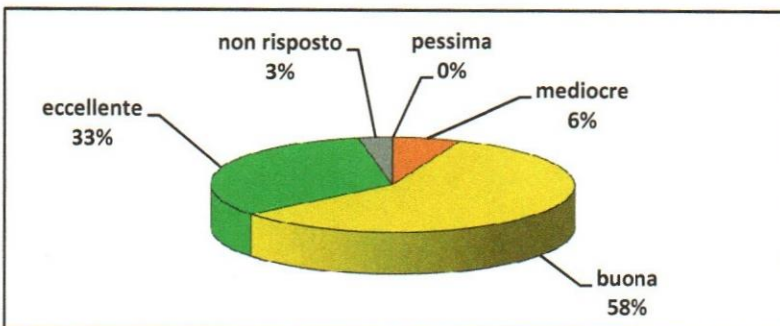
	frequenze	percentuali
0-10	16	10%
10-20	5	3%
20-30	0	0%
non risposto	140	87%
Totale	161	100%



4. La preghiamo cortesemente di esprimere un giudizio sulla CORTESIA del personale:

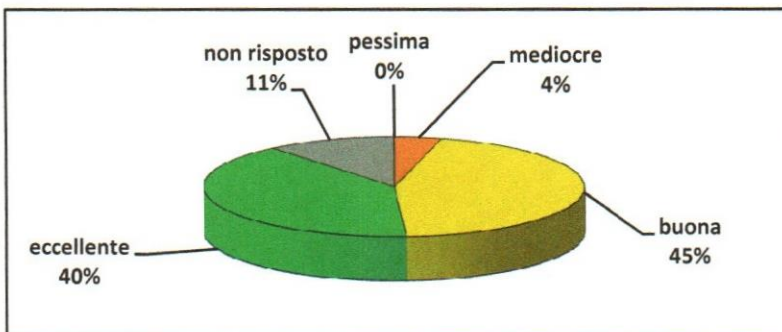
4.1 amministrativo

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	9	6%
buona	94	58%
eccellente	53	33%
non risposto	5	3%
Totale	161	100%



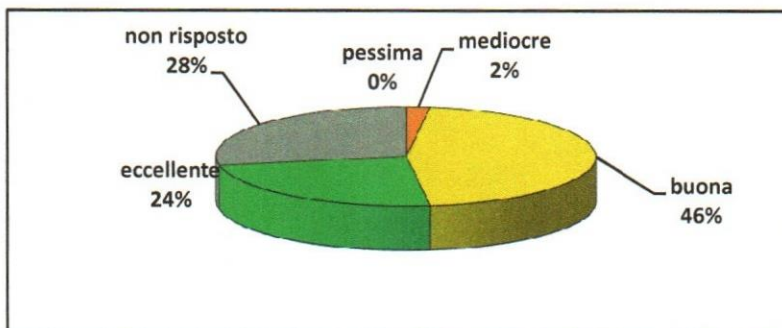
4.2 infermieristico

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	7	4%
buona	73	45%
eccellente	64	40%
non risposto	17	11%
Totale	161	100%



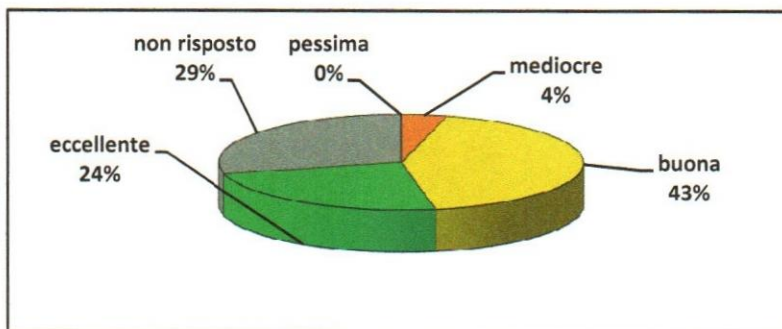
4.3 OSS

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	2%
buona	74	46%
eccellente	38	24%
non risposto	46	28%
Totale	161	100%



4.4 medico

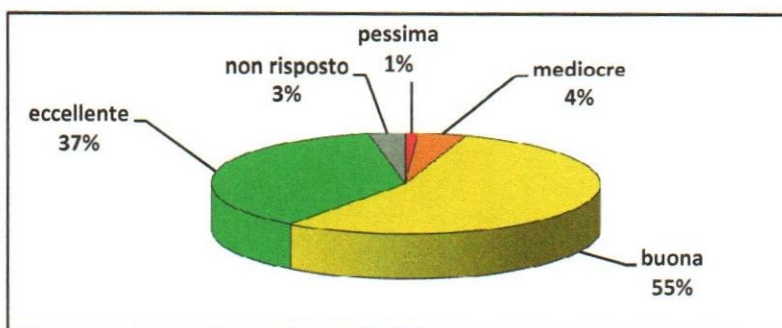
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	7	4%
buona	70	43%
eccellente	38	24%
non risposto	46	29%
Totale	161	100%



5. La preghiamo cortesemente di esprimere un giudizio sulla PROFESSIONALITÀ del personale:

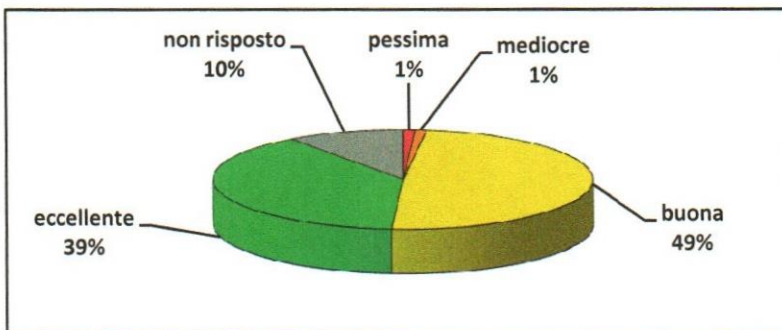
5.1 amministrativo

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	7	4%
buona	89	55%
eccellente	59	37%
non risposto	5	3%
Totale	161	100%



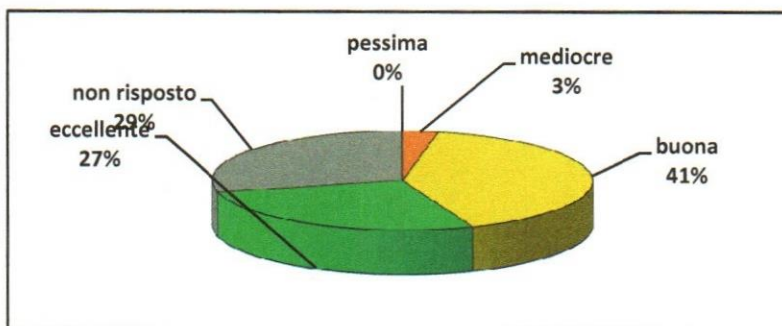
5.2 infermieristico

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	1	1%
buona	79	49%
eccellente	64	39%
non risposto	16	10%
Totale	161	100%



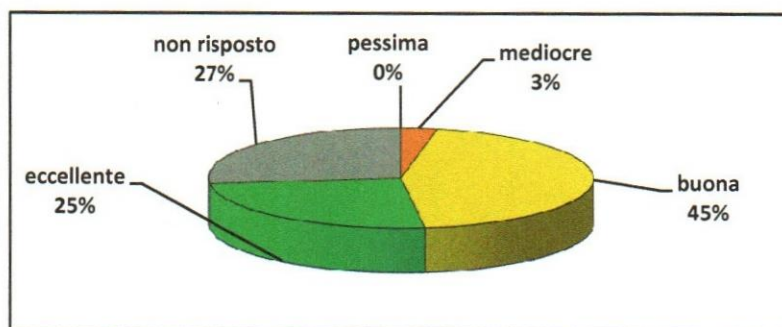
5.3 OSS

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	3%
buona	67	41%
eccellente	43	27%
non risposto	46	29%
Totale	161	100%



5.4 medico

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	3%
buona	73	45%
eccellente	40	25%
non risposto	44	27%
Totale	161	100%



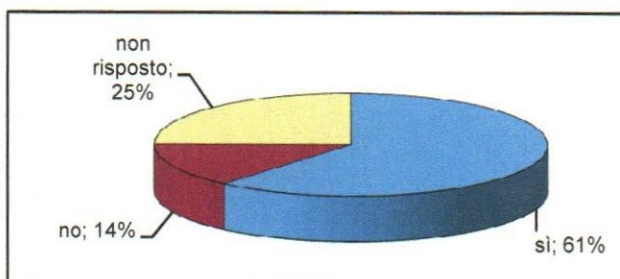
6. E' a conoscenza dell'apertura domenicale dell'ambulatorio con accesso su prenotazione?

	frequenze	percentuali
sì	58	36%
no	99	62%
non risposto	4	2%
Totale	161	100%



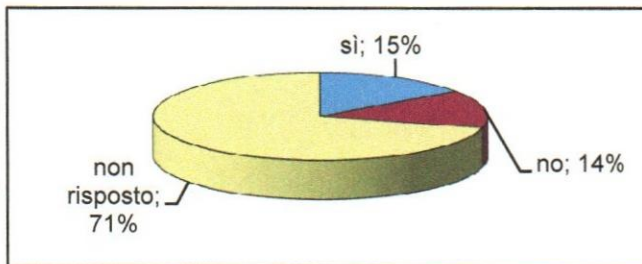
6.1 Se Sì, lo trova utile?

	frequenze	percentuali
sì	98	61%
no	22	14%
non risposto	41	25%
Totale	161	100%



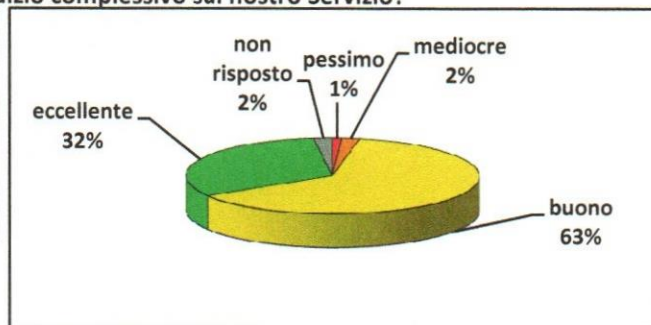
6.2 Se lo ha già sperimentato, lo ha trovato efficiente?

	frequenze	percentuali
sì	24	15%
no	22	14%
non risposto	115	71%
Totale	161	100%



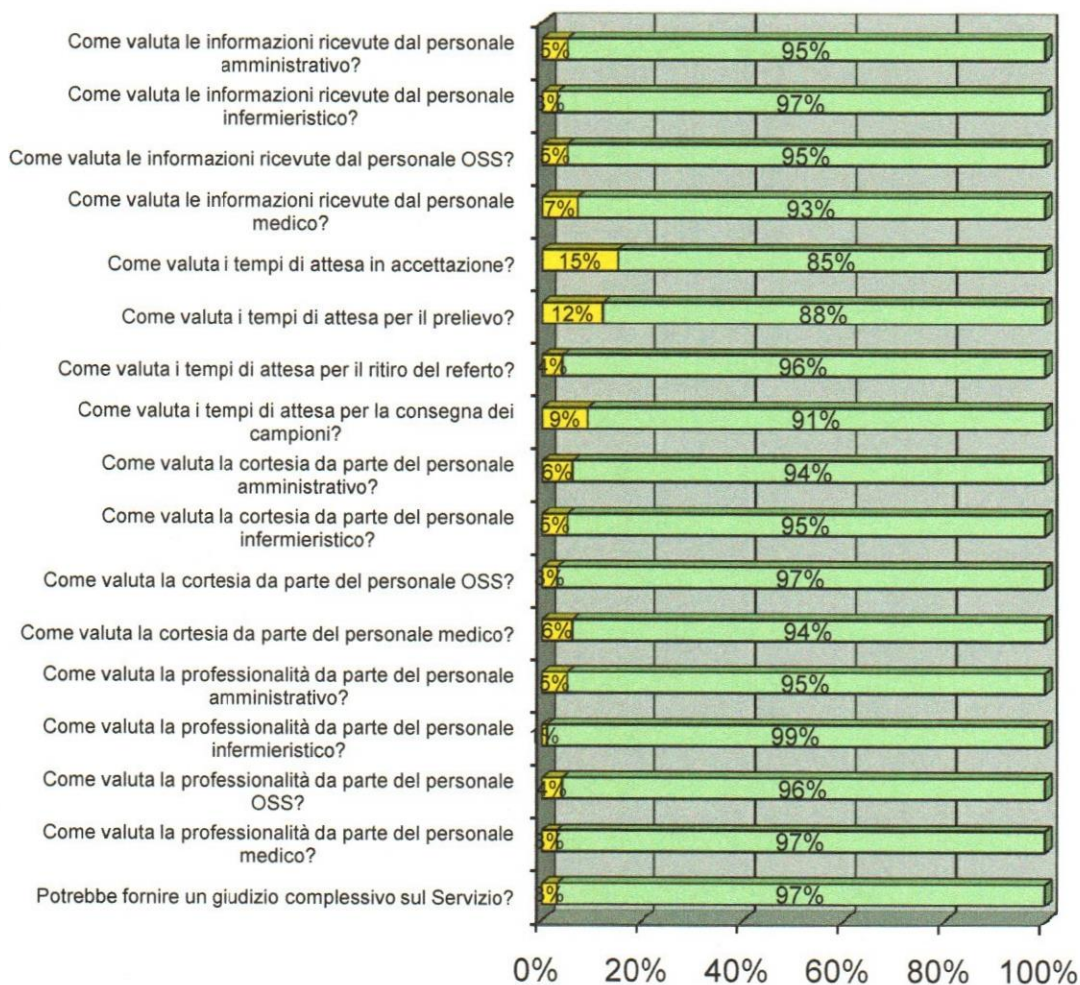
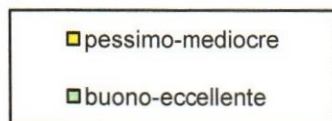
7. Potrebbe gentilmente fornirci un giudizio complessivo sul nostro Servizio?

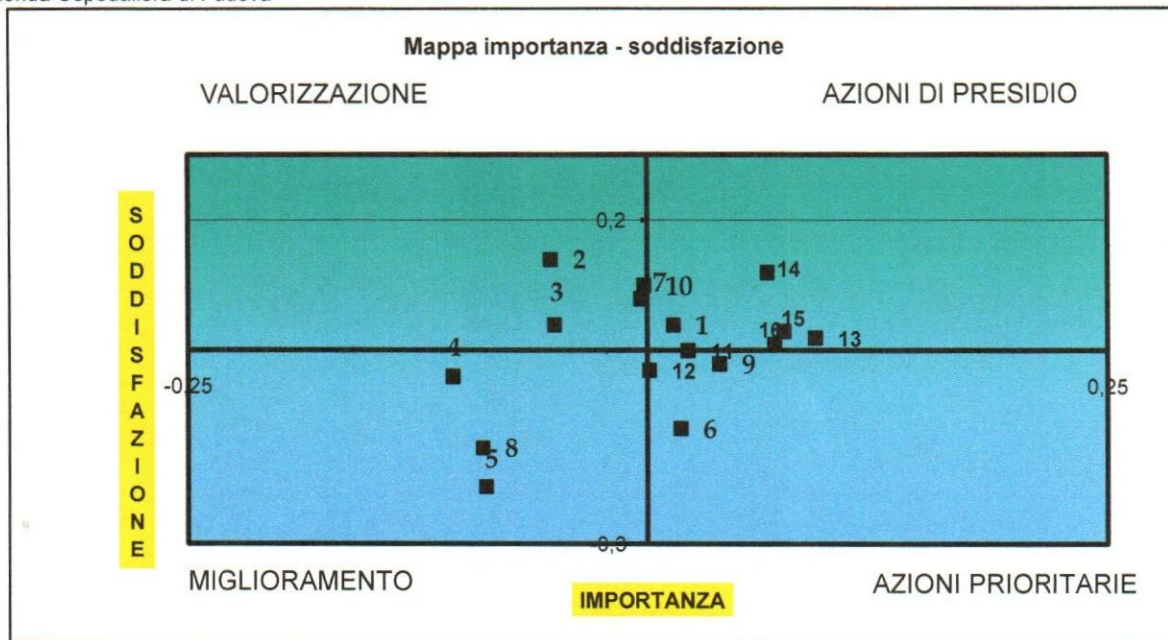
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	3	2%
buono	101	63%
eccellente	52	32%
non risposto	4	2%
Totale	161	100%



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





Legenda:

- | | |
|--|--|
| 1 informazioni fornite dal personale amministrativo | 9 cortesia personale amministrativo |
| 2 informazioni fornite dal personale infermieristico | 10 cortesia personale infermieristico |
| 3 informazioni fornite dal personale OSS | 11 cortesia personale OSS |
| 4 informazioni fornite dal personale medico | 12 cortesia personale medico |
| 5 tempi di attesa in accettazione | 13 professionalità personale amministrativo |
| 6 tempi di attesa per il prelievo | 14 professionalità personale infermieristico |
| 7 tempi di attesa per il ritiro del referto | 15 professionalità personale OSS |
| 8 tempi di attesa per la consegna del campione | 16 professionalità personale medico |

Nel quadrante sono stati messi in relazione, per ciascun aspetto, la soddisfazione (gli scarti dalla media del grado di soddisfazione indicato dai rispondenti) e l'importanza (gli scarti dalla correlazione media tra i singoli aspetti e il giudizio complessivo sul Servizio).

In questo modo si è ottenuto un quadrante diviso in 4 aree:

1. il quadrante in **basso a destra**: l'area cosiddetta delle azioni prioritarie in cui sono presenti aspetti che hanno presentato 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 rientrano i tempi d'attesa per il prelievo, la cortesia da parte del personale amministrativo, la cortesia personale OSS, cortesia personale medico

2. il quadrante in **alto a destra**: 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. E' il caso delle informazioni fornite dal personale amministrativo, la professionalità del personale amministrativo, la professionalità del personale infermieristico, professionalità del personale OSS, professionalità personale medico

3. il quadrante in **alto a sinistra**: l'area è caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però non è attribuita un'importanza fondamentale. E' 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 del personale infermieristico, le informazioni del personale OSS, tempo di attesa per il ritiro del referto, la cortesia del personale infermieristico

4. il quadrante in **basso a sinistra**: 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. In questo quadrante rientrano le informazioni del personale medico, i tempi d'attesa in accettazione, i tempi d'attesa per la consegna dei campioni

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Complimenti al volontario che ci ha accolti con simpatia e professionalità	2
Ottima l'iniziativa domenicale	2
Se fosse tutto come da Voi!	1
Direi tutto buono, ma il giorno prima delle Feste e non ho trovato tanta gente	1
Nessuno è tutto eccellente	1
Avete già migliorato molto nel tempo è' da circa 20 anni che usufruisco del Vostro servizio	1
totale elogi	8
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
I locali dovrebbero essere ampliati per il Grande afflusso di pazienti	5
Sala d'attesa non disposta bene	1
rinnovare la struttura	1
totale aspetti alberghieri e comfort	7
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Frequenze
Diversificare la voce tra chiamata allo sportello da quella dell'ambulatorio	1
.....I campioni andrebbero consegnati in ambulatorio al momento del prelievo.	1
Pubblicizzare di più l'applicazione per le prenotazioni	1
Chiederei anche una valutazione del servizio per chi prenota	1
Il signore che si occupa dell'accoglienza e della gestione dei pazienti è davvero essenziale e importante per avere informazioni e velocizzare i tempi d'attesa	1
Trovare solo un po' il modo di ridurre le code	1
Pessimo per organizzazione e struttura non sufficiente per la richiesta. Non si riusciva a trovare un posto in piedi donne incinte e bambini non andrebbero insieme ad anziani, tantissime persone con stato pulizia molto precario.	1
Obbligano ai vaccini ma dopo una mattinata qui è assurdo	
A volte c'è ritardo tra lo schermo con i numeri e l'effettiva chiamata in ambulatorio	1
Nessun suggerimento particolare, salvo che con tanta tanta gente forse i locali sono piccoli. A me personalmente un paio di volte il lucky non ha funzionato	1
totale aspetti organizzativi	9
LOGISTICA	Frequenze
Più parcheggi	1
totale logistica	1
TEMPI D'ATTESA	Frequenze
Migliorerai i tempi di attesa allo sportello	1
totale tempi d'attesa	1

