



**Regione del Veneto**  
**Azienda Ospedaliera di Padova**

**MEDICINA DI LABORATORIO**  
**Ambulatorio Centro Prelievi**  
**San Massimo**

**REPORT INDAGINE**  
**QUALITÀ PERCEPITA**  
**ANNO 2018**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre /dicembre 2018
<b>Numero questionari somministrati</b>	300
<b>Numero questionari raccolti</b>	89
	<b>30%</b>

## 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 novembre a dicembre 2018, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'auto somministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 300 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 89 (30%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **83/100**.

Il questionario è costituito da 11 domande: 6 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 la Segreteria, 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 96%
  - le informazioni ricevute dal personale infermieristico, per il 99%
  - le informazioni ricevute dal personale OSS, per il 100%
  - le informazioni ricevute dal personale medico, per il 96%
  - i tempi di attesa per il ritiro del referto, per il 98%
  - i tempi di attesa per la consegna dei campioni, per il 93%
  - la cortesia da parte del personale amministrativo, per il 96%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
  - la cortesia da parte del personale OSS, per il 98%
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 100%
  - la professionalità da parte del personale amministrativo, per il 94%
  - la professionalità da parte del personale infermieristico, per il 100%
  - la professionalità da parte del personale OSS, per il 100%
  - la professionalità da parte del personale medico, per il 100%
- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
  - il tempo di attesa per il prelievo, per il 23% pessimo – mediocre
  - la modalità di prenotazione con il servizio on-line, per il 17% pessimo-mediocre
  - il rispetto dei tempi di chiamata con servizio on-line per la prenotazione, per il 14% pessimo-mediocre
- gli **aspetti critici** sono:
  - il tempo d'attesa in accettazione, per il 28% 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.

<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]

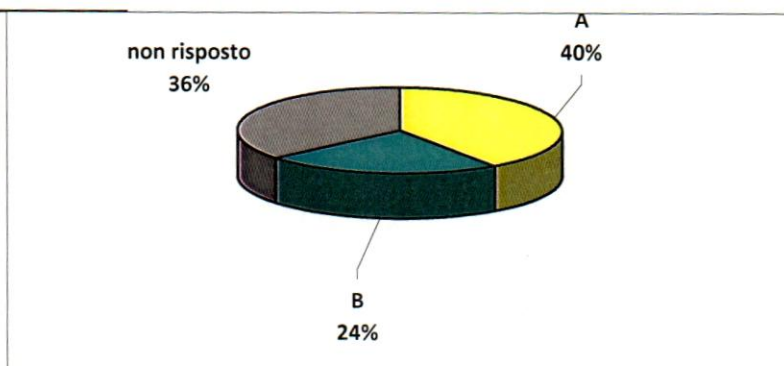
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente e per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.



## GRAFICI 2018

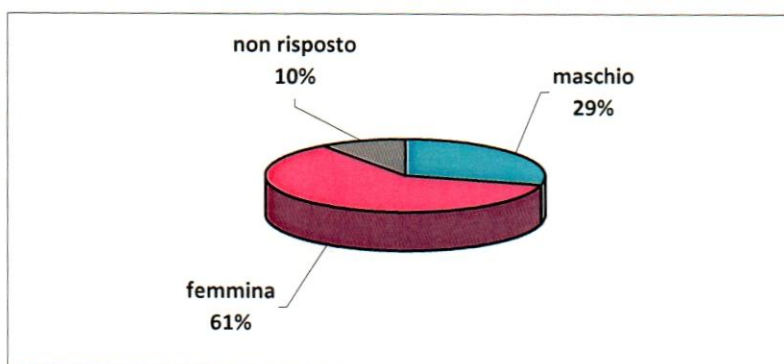
### Segreteria:

	frequenze	percentuali
A	36	40%
B	21	24%
non risposto	32	36%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



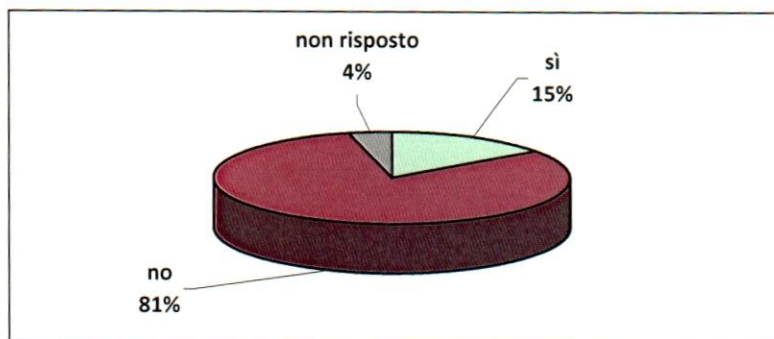
### Sesso:

	frequenze	percentuali
maschio	26	29%
femmina	54	61%
non risposto	9	10%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



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

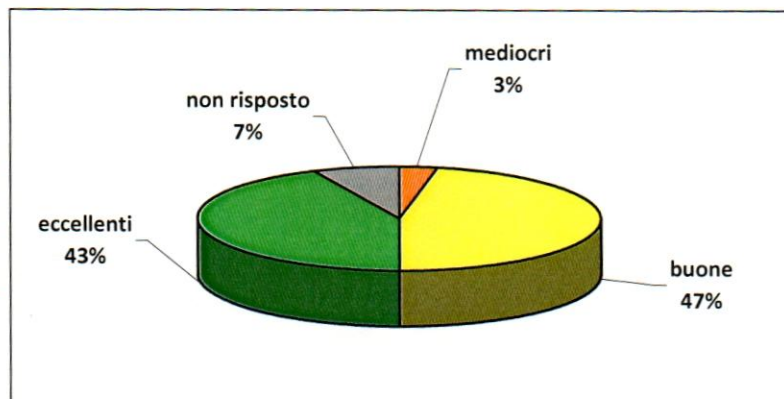
	frequenze	percentuali
sì	13	15%
no	72	81%
non risposto	4	4%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



### 2. Le informazioni ricevute dal personale sono state:

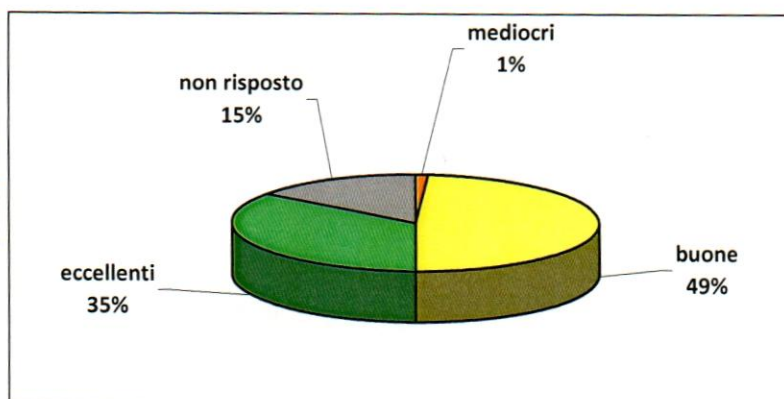
#### 2.1 Personale amministrativo

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	3%
buone	42	47%
eccellenti	38	43%
non risposto	6	7%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



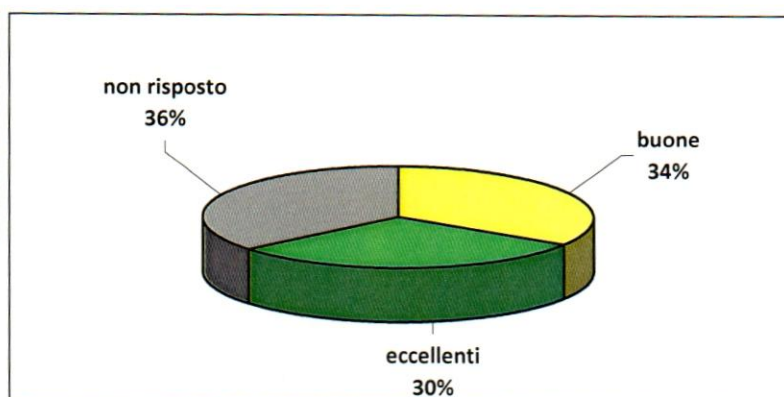
## 2.2 Personale infermieristico

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	44	49%
eccellenti	31	35%
non risposto	13	15%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



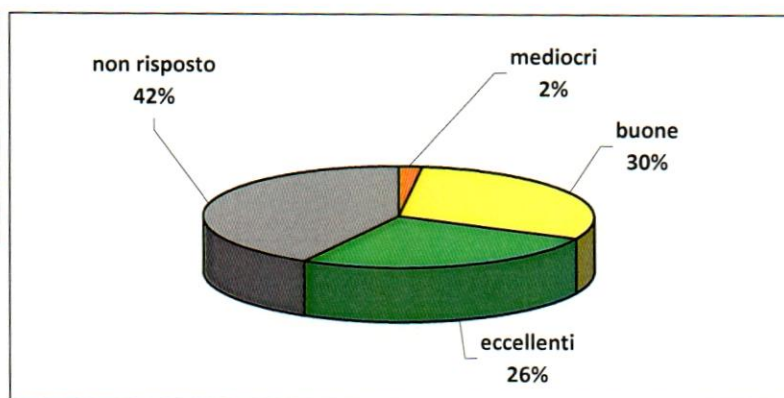
## 2.3 Personale OSS

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	30	34%
eccellenti	27	30%
non risposto	32	36%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



## 2.4 Personale medico

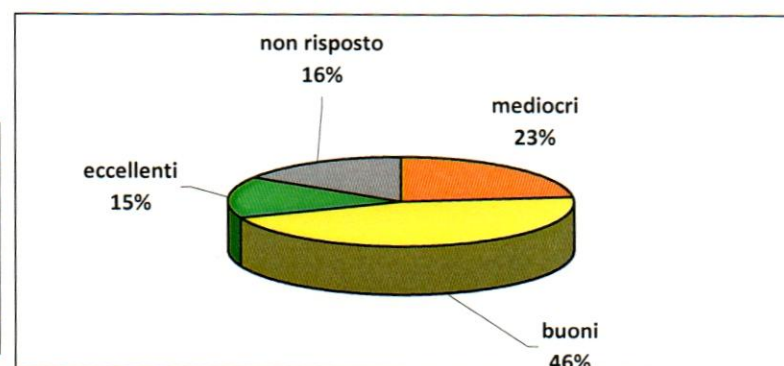
	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	2%
buone	27	30%
eccellenti	23	26%
non risposto	37	42%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



## 3. Secondo Lei i tempi di attesa sono:

### 3.1.1 Accettazione

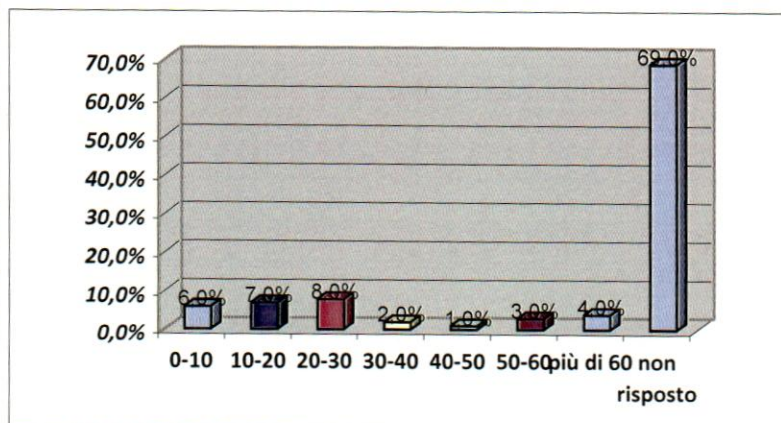
	frequenze	percentuali
pessimi	0	0%
mediocri	21	23%
buoni	41	46%
eccellenti	13	15%
non risposto	14	16%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>





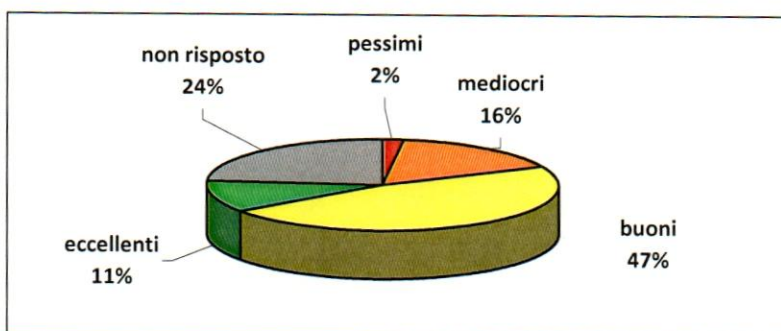
### 3.1.2 Accettazione (tempo in minuti)

	frequenze	percentuali
0-10	5	6,0%
10-20	6	7,0%
20-30	7	8,0%
30-40	2	2,0%
40-50	1	1,0%
50-60	3	3,0%
più di 60	4	4,0%
non risposto	61	69,0%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



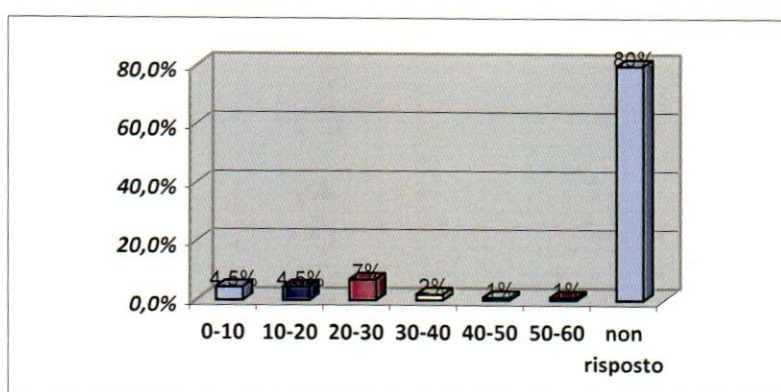
### 3.2.1 Prelievo (giudizio)

	frequenze	percentuali
pessimi	2	2%
mediocri	14	16%
buoni	42	47%
eccellenti	10	11%
non risposto	21	24%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



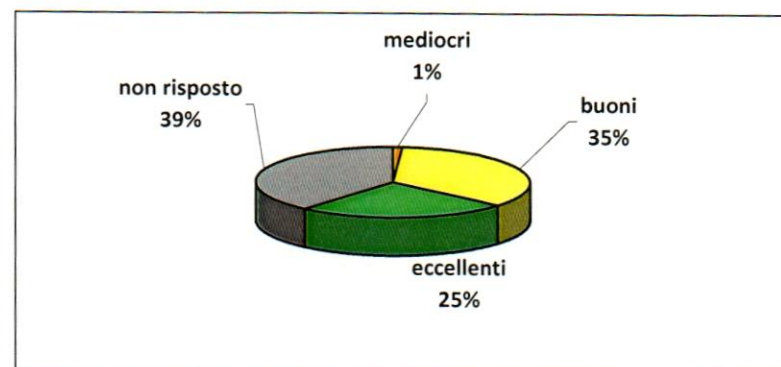
### 3.2.2 Prelievo (tempo in minuti)

	frequenze	percentuali
0-10	4	4,5%
10-20	4	4,5%
20-30	6	7%
30-40	2	2%
40-50	1	1%
50-60	1	1%
non risposto	71	80%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



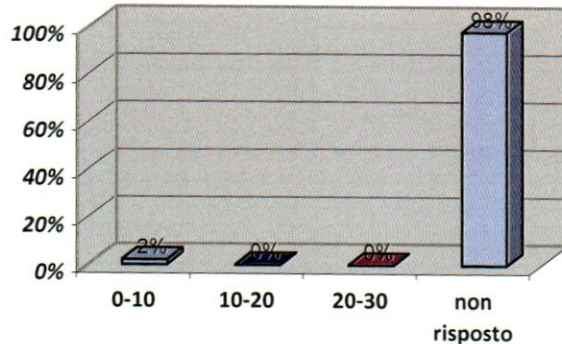
### 3.3.1 Ritiro referti (giudizio)

	frequenze	percentuali
pessimi	0	0%
mediocri	1	1%
buoni	31	35%
eccellenti	22	25%
non risposto	35	39%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



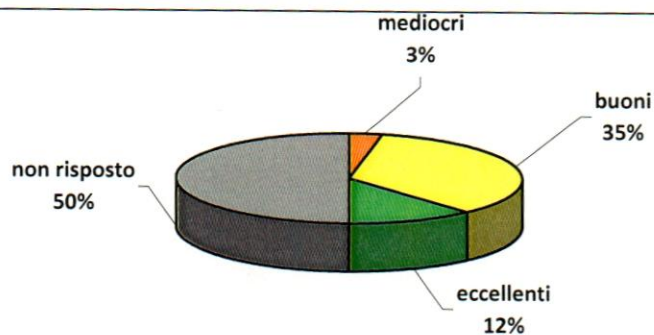
### 3.3.2 Ritiro referti (tempo in minuti)

	frequenze	percentuali
0-10	2	2%
10-20	0	0%
20-30	0	0%
non risposto	87	98%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



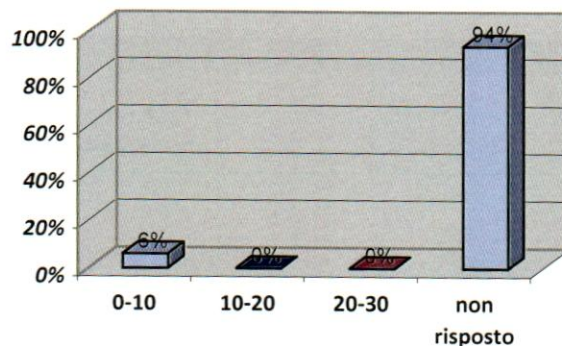
### 3.4.1 Consegna campioni (giudizio)

	frequenze	percentuali
pessimi	0	0%
mediocri	3	3%
buoni	31	35%
eccellenti	11	12%
non risposto	44	50%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



### 3.4.2 Consegna campioni (tempo in minuti)

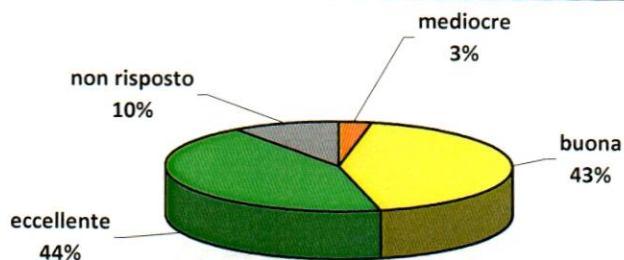
	frequenze	percentuali
0-10	5	6%
10-20	0	0%
20-30	0	0%
non risposto	84	94%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



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

### 4.1 amministrativo

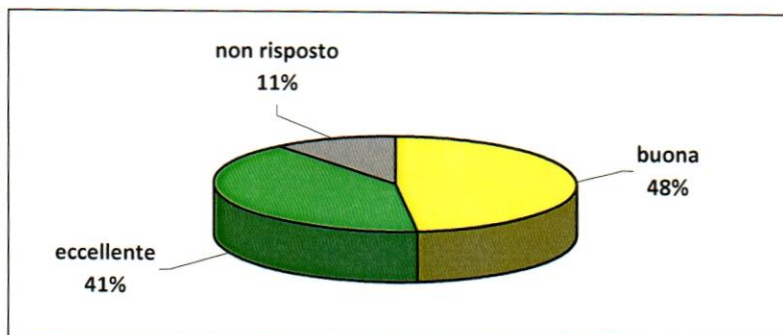
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	3%
buona	38	43%
eccellente	39	44%
non risposto	9	10%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>





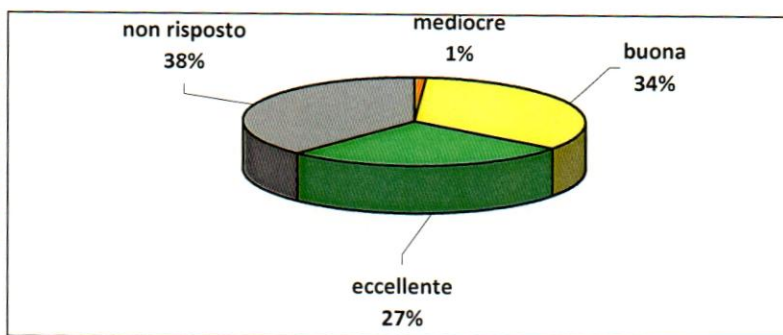
#### 4.2 infermieristico

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	43	48%
eccellente	36	41%
non risposto	10	11%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



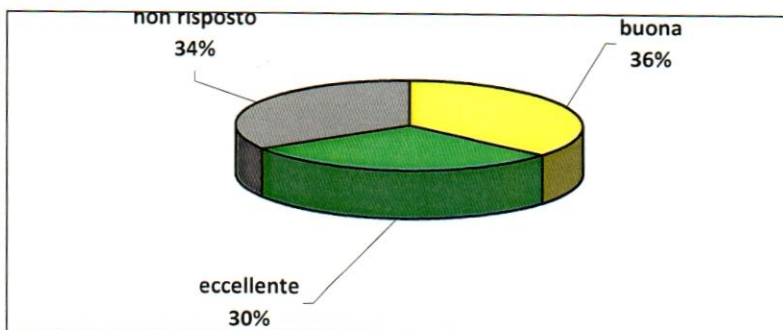
#### 4.3 OSS

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	30	34%
eccellente	24	27%
non risposto	34	38%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



#### 4.4 medico

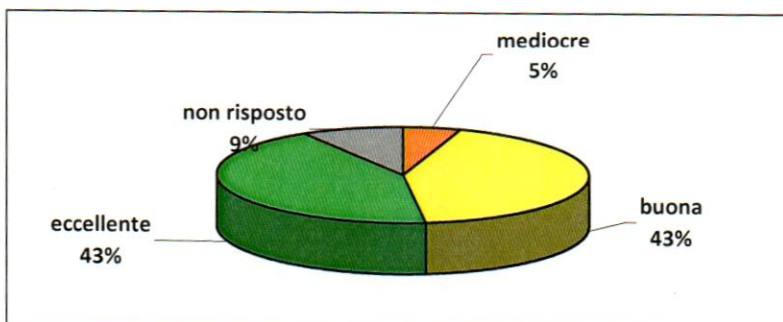
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	32	36%
eccellente	27	30%
non risposto	30	34%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



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

#### 5.1 amministrativo

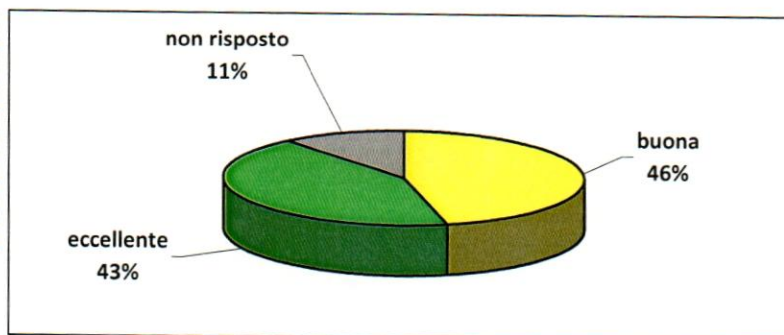
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	5%
buona	38	43%
eccellente	38	43%
non risposto	8	9%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>





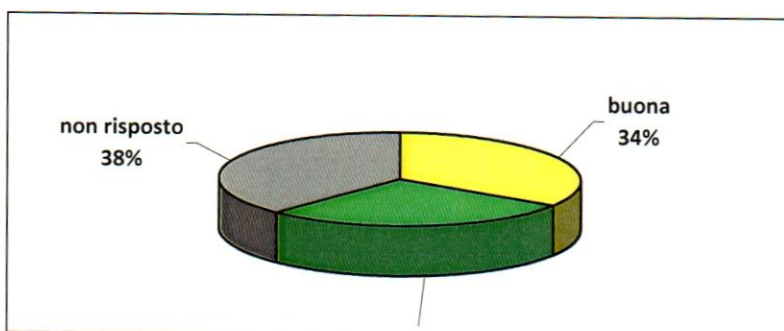
### 5.2 infermieristico

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	41	46%
eccellente	38	43%
non risposto	10	11%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



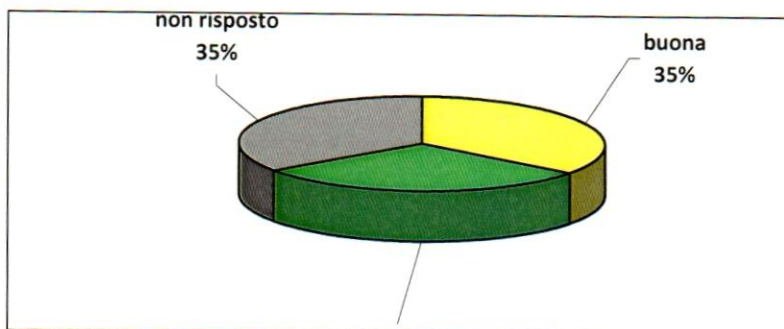
### 5.3 OSS

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	30	34%
eccellente	25	28%
non risposto	34	38%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



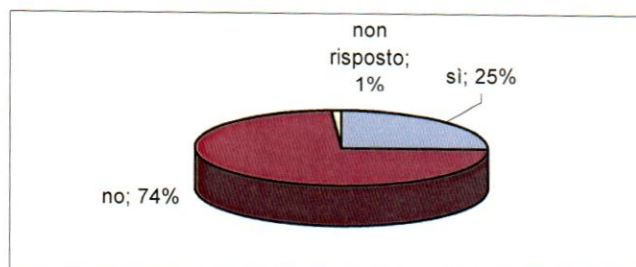
### 5.4 medico

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	31	35%
eccellente	27	30%
non risposto	31	35%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



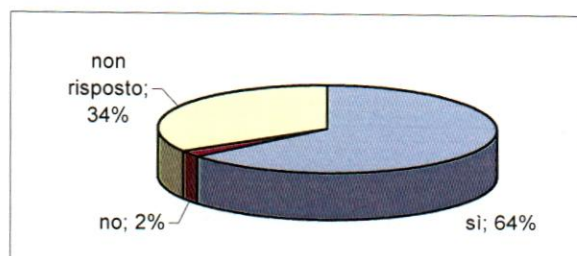
## 6. E' a conoscenza dell'apertura domenicale dell'ambulatorio con accesso su prenotazione?

	frequenze	percentuali
sì	22	25%
no	66	74%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



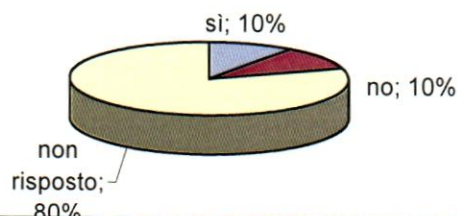
### 6.1 Se Sì, lo trova utile?

	frequenze	percentuali
sì	57	64%
no	2	2%
non risposto	30	34%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



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

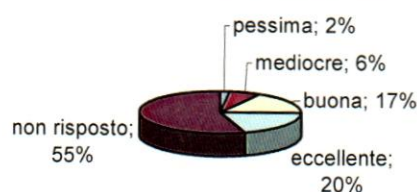
	frequenze	percentuali
sì	9	10%
no	9	10%
non risposto	71	80%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



## 7. Se ha utilizzato il servizio on-line per la Prenotazione del Prelievo, Le chiediamo, cortesemente, di esprimere un giudizio:

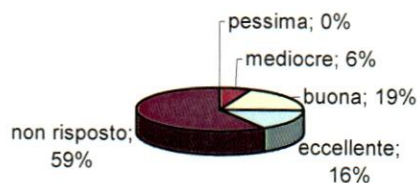
### 7.a Modalità di prenotazione

	frequenze	percentuali
pessima	2	2%
mediocre	5	6%
buona	15	17%
eccellente	18	20%
non risposto	49	55%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



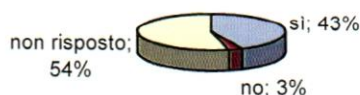
### 7.b Rispetto dei tempi di chiamata

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	6%
buona	17	19%
eccellente	14	16%
non risposto	53	59%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



### 7.1 Trova il sistema efficiente?

	frequenze	percentuali
sì	38	43%
no	3	3%
non risposto	48	54%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



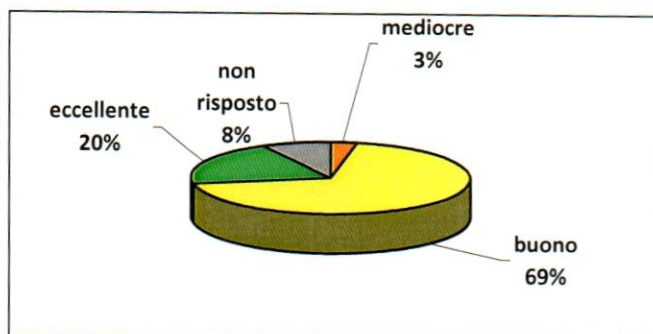
### 7.2 Se NO potrebbe indicare le motivazioni:

	frequenza
Non viene accettato un numero di cellulare di 3+6 cifre. Cosa devo fare, cambiare il numero di cellulare che possiedo da circa 26 anni!	1
sito poco usabile	1
Il flusso di persone in area B è troppo elevato, non si respira e gli ambulatori prelievi sono troppo pochi.	1



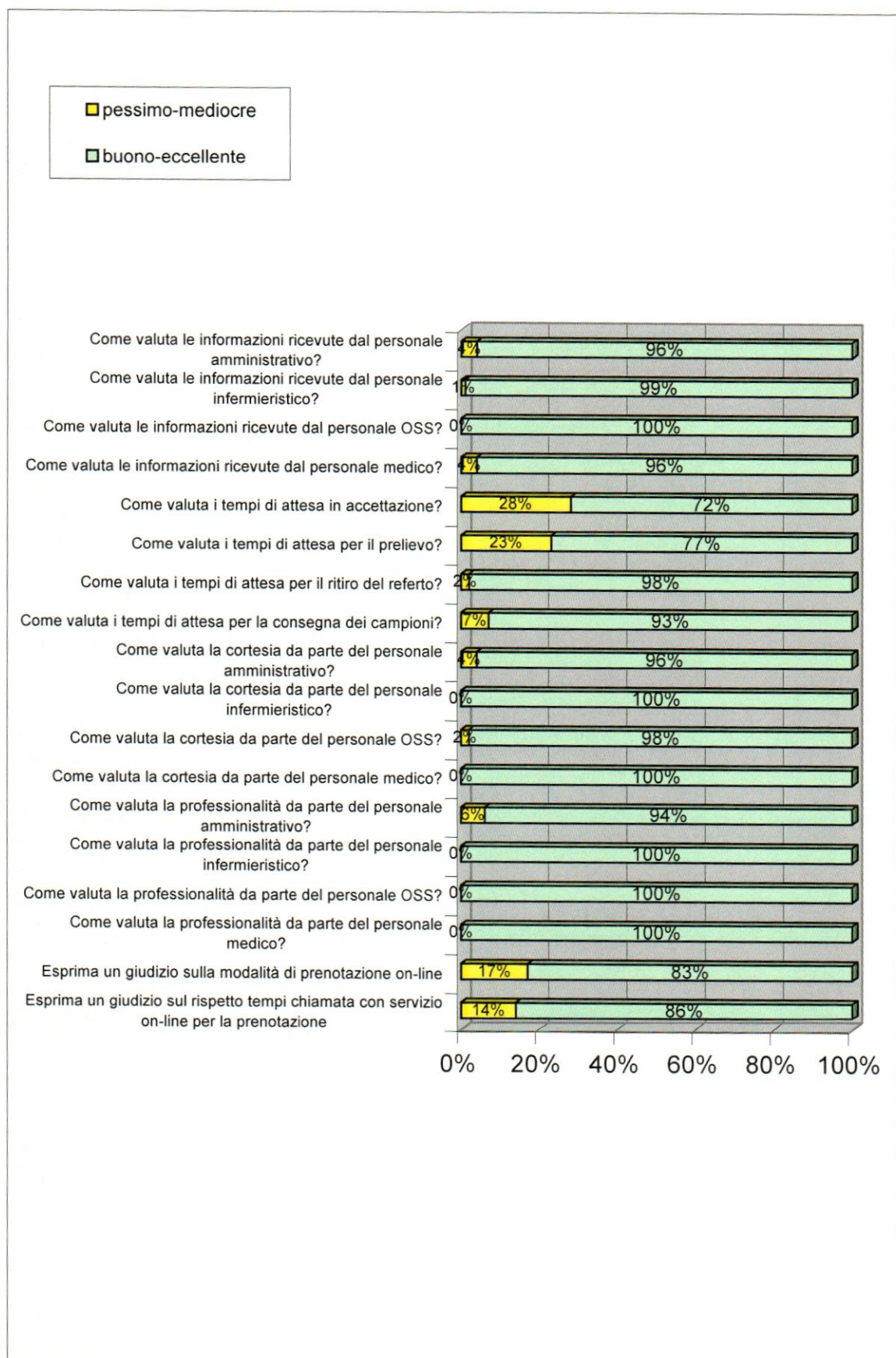
**8. Potrebbe fornirci un giudizio complessivo sul nostro Servizio?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	3%
buono	61	69%
eccellente	18	20%
non risposto	7	8%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

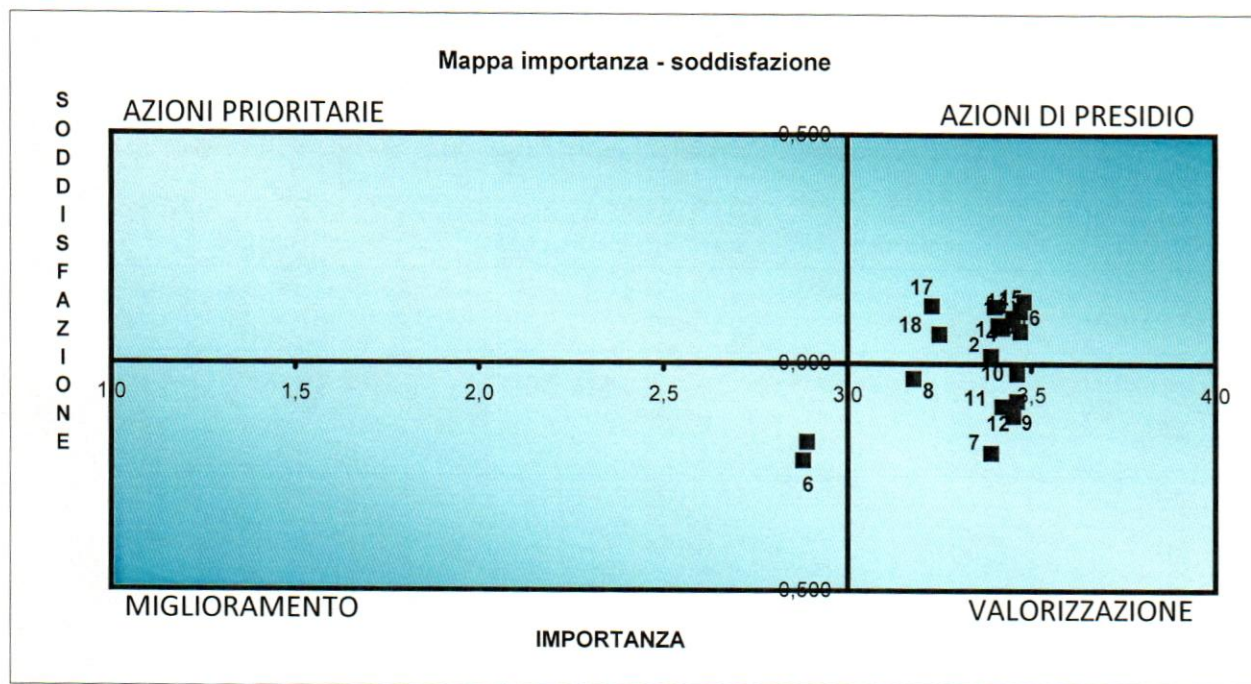


Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella *sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel*. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella pagina seguente.

## GRAFICO RIASSUNTIVO 2018







**Legenda:**

- |  |   |
|--|---|
| 1 informazioni fornite dal personale amministrativo  | 11 cortesia da parte del personale OSS                    |
| 2 informazioni fornite dal personale infermieristico | 12 cortesia da parte del personale medico                 |
| 3 informazioni fornite dal personale OSS             | 13 professionalità da parte del personale amministrativo  |
| 4 informazioni fornite dal personale medico          | 14 professionalità da parte del personale infermieristico |
| 5 tempi di attesa in accettazione                    | 15 professionalità da parte del personale OSS             |
| 6 tempi di attesa per il prelievo                    | 16 professionalità da parte del personale medico          |
| 7 tempi di attesa per il ritiro del referto          | 17 modalità di prenotazione on-line                       |
| 8 tempi di attesa per la consegna del campione       | 18 rispetto tempi di chiamata con prenotazione on-line    |
| 9 cortesia da parte del personale amministrativo     |   |
| 10 cortesia da parte del personale infermieristico   |   |

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. Qui rientrano le informazioni fornite dal personale amministrativo, le informazioni fornite dal personale infermieristico, le informazioni fornite dal personale OSS, le informazioni fornite dal personale medico, la professionalità da parte del personale amministrativo, la professionalità da parte del personale infermieristico, la professionalità da parte del personale OSS, la professionalità da parte del personale medico, la modalità di prenotazione on-line, il rispetto dei tempi di chiamata con prenotazione on-line.

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. È il caso dei tempi di attesa per il ritiro del referto, dei tempi di attesa per la consegna del campione, della cortesia da parte del personale amministrativo, della cortesia da parte del personale infermieristico, della cortesia da parte del personale OSS, della cortesia da parte 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. Qui si trova il tempo di attesa in accettazione e il tempo di attesa per il prelievo.

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. Non troviamo in questa zona variabili.



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Puntare sempre a migliorarsi anche se il servizio è comunque buono. Grazie	1
Bravissimi	1
<b>totale elogi</b>	<b>2</b>
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Gli spazi non sono più sufficienti rispetto all'utenza presente	1
Aumentare gli spazi	1
Sono necessari spazi più ampi e adeguati	1
Spazi insufficienti per l'afflusso delle persone che transitano.	1
Ambiente più accogliente	1
Ampliare gli spazi e metterli a flusso	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>6</b>
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Frequenze
Se tutti prenotassero ci sarebbero meno code	1
Aggiornare e migliorare il programma che gestisce le prenotazioni	1
Dovreste aprire prima così la gente non sta fuori al freddo, c'è gente che viene da lontano grazie.	1
Maggiore attenzione allo sportello lettera c	1
Maggiore coordinamento nella struttura sanitaria. Maggiori informazioni per chi viene da fuori Regione e deve fare controlli in giornata	1
migliorare usabilità del sito	1
Sarebbe utile la prenotazione via on line per esami coumadin come Via Temanza senza aspettare perché prenotati	1
Dividere anziani da gravidanze e da bambini. Per una donna incinta c'è troppo da aspettare per fare colazione. Rischio di svenimenti	1
Migliorare il sistema informatico di prenotazione on line. Personalmente devo dire che una volta prenotato ho avuto la conferma al cellulare. Sono stato contattato telefonicamente da una signorina del personale che mi richiedeva di nuovo la tessera sanitaria in quanto la mia prenotazione non era andata a buon fine. Come è possibile una cosa del genere se al cellulare avevo avuto già una conferma?	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>9</b>
LOGISTICA	Frequenze
Migliorare i parcheggi nelle vicinanze	1
<b>totale logistica</b>	<b>1</b>
TEMPI D'ATTESA	Frequenze
di aspettare meno per il prelievo	1
Velocizzare il sistema prelievi	1
<b>totale tempi d'attesa</b>	<b>2</b>
VARIE	Frequenze
trovo che la scelta "maschile" e "femminile" sul sesso, di questi tempi, sia un po' arretrata e andrebbe aggiornata	1
<b>totale varie</b>	<b>1</b>
<b>totale suggerimenti</b>	<b>21</b>



