



REPORT QUALITÀ PERCEPITA – SERVIZI DIAGNOSTICI E  
AMBULATORIALI

L'Azienda Ospedaliera Pugliese Ciaccio ha avviato un'indagine per valutare il grado di soddisfazione e l'opinione dei cittadini che usufruiscono dei servizi nei ambulatori presidi Pugliese- Ciaccio.

## SOMMARIO

<b>Premessa</b> .....	PAG3
<b>Indagine Ambulatori -Misurare la Soddisfazione dell’Utenza</b> .....	PAG4
<b>Studio Pilota</b> .....	PAG5
<b>Modalità di Rilevazione</b> .....	PAG7
<b>Conclusioni</b> .....	PAG25

### Premessa

La soddisfazione del paziente è un importante indicatore della qualità dell'assistenza. Anche se la soddisfazione degli utenti non è facilmente valutabile, la Direzione Aziendale dell'Azienda Ospedaliera Pugliese Ciaccio ed il personale sono interessati del punto di vista dei pazienti, perché tali informazioni possono essere utilizzate per scegliere i modi in cui organizzare e/o rettificare i percorsi assistenziali e le modalità di erogazione del servizio, oltre che migliorare la modalità di informazione e comunicazione.

Riteniamo essenziale misurare la soddisfazione dell'utenza e la qualità percepita dei servizi raccogliendo osservazioni e suggerimenti per migliorare le nostre prestazioni.

Poiché la qualità percepita afferisce alla sfera dell'irrazionale, al mondo delle sensazioni e dell'emotività del cliente è una qualità soggettiva.

Nel presente documento si riportano i risultati di una indagine aziendale realizzata nel periodo settembre 2021 – Ottobre 2021, tramite la somministrazione di un questionario agli utenti degli ambulatori, con l'obiettivo di valutare l'impatto in termini di soddisfazione dei suoi utilizzatori relativamente ad alcune dimensioni di qualità (accessibilità, rapporti con il personale, aspetti organizzativi, ambienti e livello di soddisfazione complessiva). La rilevazione - condotta in base a un protocollo metodologico condiviso e validato dall'OIV dell'AOPC, nelle quali sono stati complessivamente estratti con una precisa strategia campionaria 25 ambulatori sono stati intervistati **323** utenti I livelli di soddisfazione espressi dagli utenti in riferimento agli ambulatori sono stati confrontati con quelli degli utenti che hanno valutato, e che rappresentano il gruppo di controllo. I risultati complessivi segnalano un medio grado di soddisfazione dei servizi ricevuti. il livello di soddisfazione oscilla a seconda degli aspetti valutati dal 54 al 88%, con un'ottima valutazione di affidabilità/fiducia verso le due tipologie di struttura (servizi del Percorso nascita 86,2%; ambulatori oncologici 83,3%) e un'eccellente qualità complessiva percepita. Gli aspetti per i quali si rileva un livello più basso di qualità percepita - ma comunque nel range della soddisfazione - sono nelle singole aree della accessibilità/accoglienza, ambienti (in particolare nei ambulatori viene riportato un livello di gradimento più basso in relazione alla confortevolezza per adulti), aspetti organizzativi (in particolare per gli utenti inseriti in un percorso di cura), continuità assistenziale. Sono inoltre riscontrate differenze tra le modalità di erogazione dei servizi percepite negli ambulatori su alcuni aspetti relativi all'accessibilità e alla cura/confortevolezza dell'ambiente: gli item per i quali si riscontra una significativa differenza nella soddisfazione a vantaggio degli ambulatori sono principalmente, ambiente curato, confortevole per bambini, accogliente. In sintesi, si può dire che l'utente "inizia a percepire" come maggiormente qualificanti quei tratti che aspirano a far diventare l'AOPC un "luogo" vicino ai propri bisogni e, a cui rivolgersi e nel quale sentirsi accolto. L'utente inizia inoltre ad avere una particolare rappresentazione in riferimento alle caratteristiche dell'AOPC, che la rende diversa rispetto ad altre Strutture del SSR: un luogo in cui ci si sente "a casa" e in cui è possibile trovare accoglienza, ascolto e benessere, oltre agli aspetti di funzionalità organizzativa che

caratterizzano anche altri servizi del SSR.

## INDAGINE AMBULATORI-MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL'UTENZA

Nel secondo semestre del 2021 l'Azienda AOPC, ha avviato nei presidi Pugliese - De Lellis un'indagine volta ad indagare la qualità percepita degli utenti che accedono ai servizi ambulatoriali e diagnostici offerti presso presidi Pugliese- De Lellis, il campionamento nonché l'elaborazione statistica dei dati con annesso relativo report di sintesi, ha adottato per l'interpretazione dei dati, valori soglia specifici (cut-off) mutuati da letteratura specifica, necessari a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti per il miglioramento della qualità dei servizi. Secondo il nostro punto di vista, questo rappresenta nell'ottica del miglioramento continuo, un modo per allineare quanto più possibile il Servizio offerto alle esigenze degli utenti. Evidenziamo a chi legge che i dati verranno interpretati in base alla seguente classificazione:

- % insoddisfatti < 3%= non sono necessarie azioni di miglioramento
- % insoddisfatti dal 3 al 5%= monitoraggio (% fisiologiche)
- % insoddisfatti dal > 5%= sono necessarie azioni di miglioramento Per ottimizzare il lavoro, abbiamo sviluppato una scheda di sintesi, utile a strutturare nuove azioni e obiettivi per il miglioramento (allegato tecnico 1).

L'analisi è stata eseguita dal Responsabile Incarico di Funzione Coordinamento Dipartimento di Staff dr.ssa SARAH YACOUBI tramite un questionario anonimo proposto agli utenti che hanno usufruito dei servizi ambulatoriali, per rilevare la Qualità percepita dagli stessi ed è stato impostato con domande a risposta chiusa indaganti le seguenti aree:

- 1 Il motivo della scelta della struttura**
- 2 Modalità e tempi di prenotazione**
- 3 Informazioni derivanti dal sito internet**
- 4 Ambienti, comfort e igiene**
- 5 Rispetto della privacy**
- 6 Aspetti relazionali con il personale amministrativo e sanitario**
- 7 Livello di soddisfazione generale**
- 8 Fidelizzazione**
- 9 Aspetti da migliorare**

Sono state raccolte 323 schede su 500 distribuite agli utenti ambulatoriali in un periodo di 30 giorni, di seguito si riportano i grafici con i dati rilevanti emersi.

È stato quindi definito un sistema di ascolto negli ambulatori contenenti più modalità di rilevazione dell'esperienza di utenti e operatori. Il sistema si basa su strumenti di ascolto a livello aziendale, sulla individuazione dei contenuti della qualità percepita che pone attenzione alla complessità e alla multidimensionalità del costrutto, su una rilevazione della soddisfazione focalizzata sull'intero percorso di visita e prenotazione.

Gli strumenti aziendali per rilevare l'esperienza degli utenti Per l'indagine svolta fra settembre ottobre 2021, il responsabile incarico funzionale coordinamento Dipartimento di Staff, ha elaborato i seguenti documenti

- Protocollo metodologico per indagine.
- Questionario “L'esperienza degli utenti nei servizi ambulatoriali”

Il questionario strutturato è stato elaborato per rilevare le caratteristiche di qualità dell'assistenza ricevuta negli ambulatori; gli utenti che usufruiscono dei servizi ambulatoriali sono stati selezionati come gruppo di controllo, con l'obiettivo di indagare eventuali differenze rispetto a coloro che sono seguiti presso gli ambulatori dell'AOPC.

Il questionario, identico nella struttura, contiene domande sull'esperienza relativa alle prestazioni ricevute, scandite per fasi del percorso (“entro” – “sono dentro” – “esco”) e suddivise in aree di indagine (accesso, accoglienza, personale, aspetti organizzativi, ambienti). Ogni area d'indagine propone l'analisi di specifici aspetti del servizio (dimensioni della qualità). Inoltre, i risultati delle indagini condotte con metodi qualitativi all'interno dell'AOPC hanno rappresentato un utile strumento per individuare nuovi elementi di qualità non contemplati dal questionari o per valorizzare elementi poco sondati: ad esempio, differenti modalità di fruizione dei servizi all'interno dell'AOPC e loro caratteristiche inedite (come la relazione e l'informazione) considerate da parte degli utenti più importanti di altre.

Gli item dei questionari sono stati costruiti e presentati in modo da consentire la compilazione da parte di qualsiasi tipo di utente, indipendentemente dal livello di istruzione e dall'età.

### STUDIO PILOTA

Prima di utilizzarli in maniera definitiva, il questionario è stato validato dall'OIV aziendale attraverso la verifica della sua qualità. Gli aspetti psicometrici verificati sono stati:

- praticabilità (feasibility), che riguarda la comprensibilità degli item;
- lunghezza del questionario in termini di tempo richiesto per la compilazione;
- identificazione degli item ad alto tasso di non risposta;
- validità di costrutto (validity), che si riferisce a quanto lo strumento sia legato al fenomeno che intende misurare, in specifico alla formulazione teorica del concetto di qualità percepita che ha portato all'elaborazione del questionario stesso;

Il periodo di rilevazione è stato settembre – ottobre 2021. Sono state coinvolte quasi tutti gli ambulatori 25

## L'OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine Aziendale è verificare la soddisfazione degli utenti degli ambulatori ed evidenziare eventuali differenze nel livello di soddisfazione tra gli utenti delle varie specialistiche. Al fine di ricavare una indicazione sulla numerosità campionaria è stata descritta l'ampiezza demografica dei bacini di riferimento ed è stata definita la selezione del campione indipendente, in questa indagine, la prevalenza di insoddisfazione complessiva si attestava sul 2,5%, quella dell'area "personale/ informazioni" al 5% e quella dell'area "accessibilità/ tempi attesa/ ambienti" al 10%. Non è stato tuttavia possibile produrre una stima simile in riferimento ai livelli di insoddisfazione negli ambulatori, in quanto i dati a disposizione da indagini in singolo ambulatorio restituiscono una fotografia molto disomogenea fra una realtà e l'altra. Si è tuttavia ipotizzato che la prevalenza di insoddisfatti potesse essere minore nella popolazione afferente agli ambulatori del dipartimento materno infantile, nella consapevolezza che sarebbe stato possibile testare l'ipotesi di ricerca solo in seguito alla raccolta e all'elaborazione dei dati. Si è ritenuto opportuno seguire una strategia che consentisse di rappresentare l'intera Azienda. La dimensione campionaria teorica complessiva è stata posta pari a 323 soggetti da intervistare per consentire di stimare differenze significative rispetto alla soddisfazione/insoddisfazione.

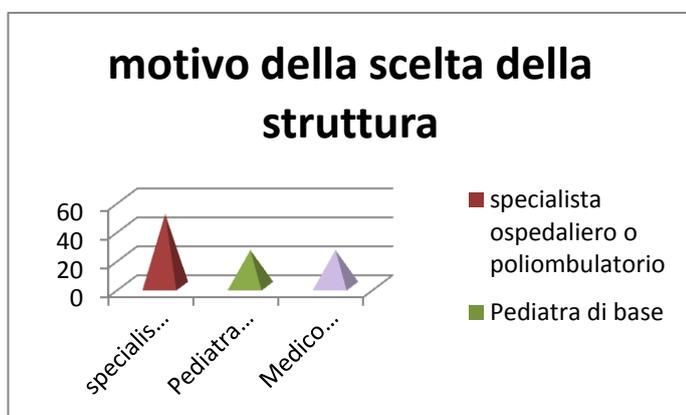
## Modalità di rilevazione

La rilevazione è stata effettuata nel periodo settembre 2021 –ottobre 2021. Per includere gli utenti, alcuni referenti individuati in ogni ambulatorio campionati, specificamente formati sulle modalità di arruolamento, informativa per il trattamento dei dati personali, nella quale si richiede il consenso ad aderire all'indagine.

## CAP. 1 – MOTIVO DELLA SCELTA DELLA STRUTTURA

### Chi le ha prescritto la visita e/o esame?

- Medico di Base 25%
- Pediatra di base 25%
- Specialista ospedaliero o poliambulatorio 50%



## CAP. 1 – MOTIVO DELLA SCELTA DELLA STRUTTURA

### Al momento della prescrizione ha ricevuto indicazioni su: DOVE EFFETTUARE LA VISITA

- ✓ si esaurienti 60%
- ✓ non esaurienti 30%
- ✓ No 10%



### **COME FARE LA PRENOTAZIONE**

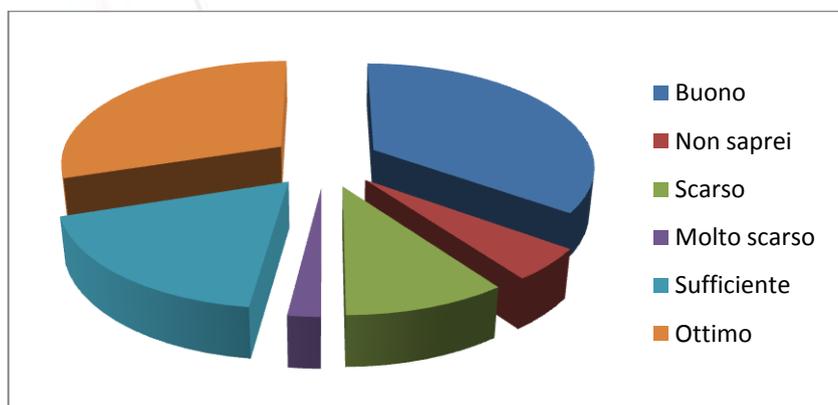
- ✓ si esaurienti 50 %
- ✓ si non esaurienti 30 %
- ✓ No 20%



### E' SODDISFATTO DELLA PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO?

(orari, segnaletica, tempi di attesa, comfort dei locali, cortesia degli operatori, ...)

**Ottimo: 30%**  
**Buono: 35%**  
**Sufficiente: 18%**  
**Scarso: 10%**  
**Molto scarso: 2%**  
**Non saprei: 5%**



### **3- Prenotazione allo sportello**

#### **1. Facilità di accesso allo sportello**

(ascensore, barriere architettoniche, segnaletica, facilità di orientamento ecc.)

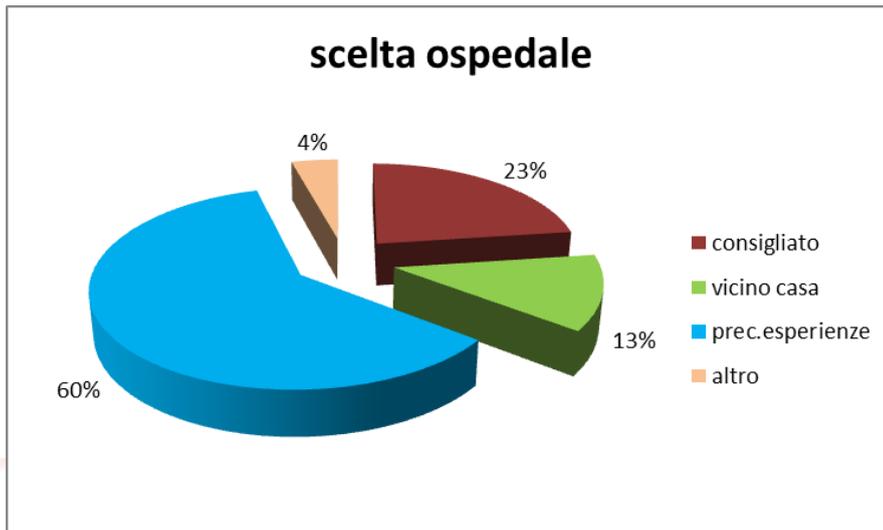


## CAP. 1 – MOTIVO DELLA SCELTA DELLA STRUTTURA

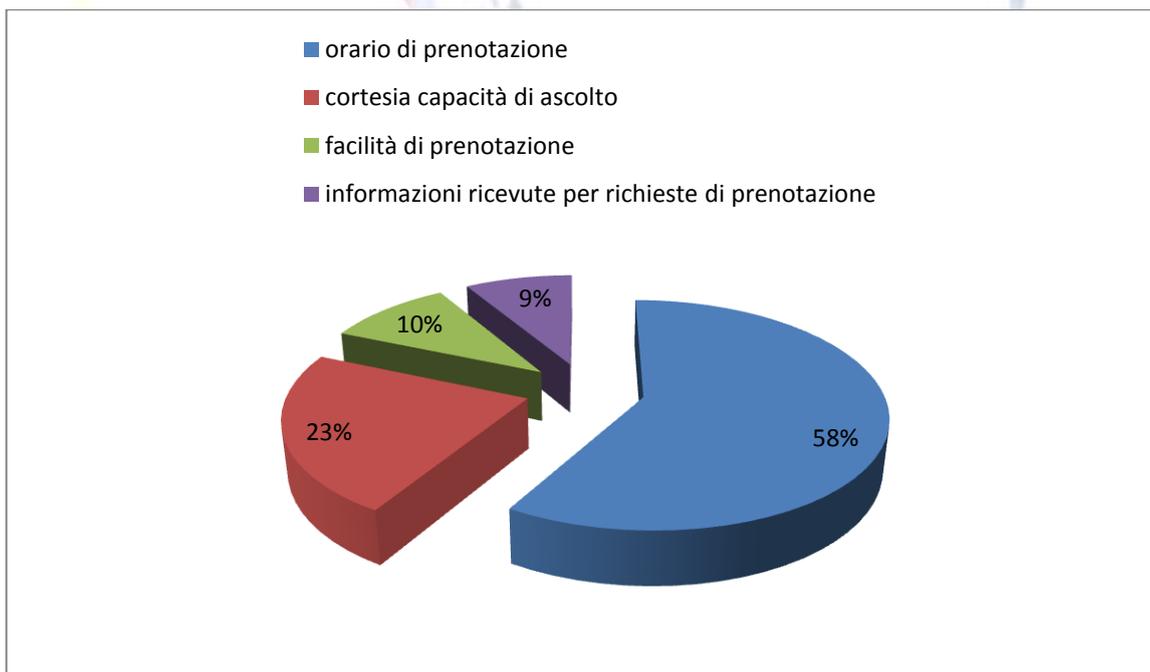
### **Perché ha scelto di prenotare presso questa struttura?**

- |                             |     |
|-----------------------------|-----|
| - Perché consigliato        | 23% |
| - Perché vicino casa        | 12% |
| - Per precedenti esperienze | 60% |
| - Altro( Medico di base)    | 4%  |

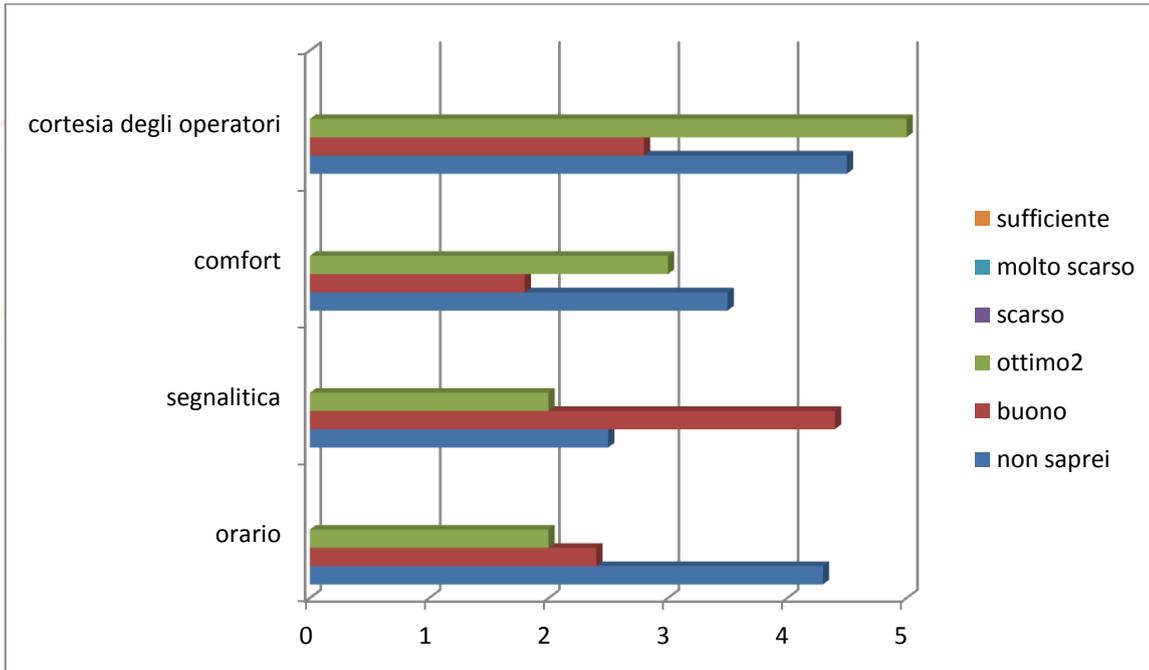




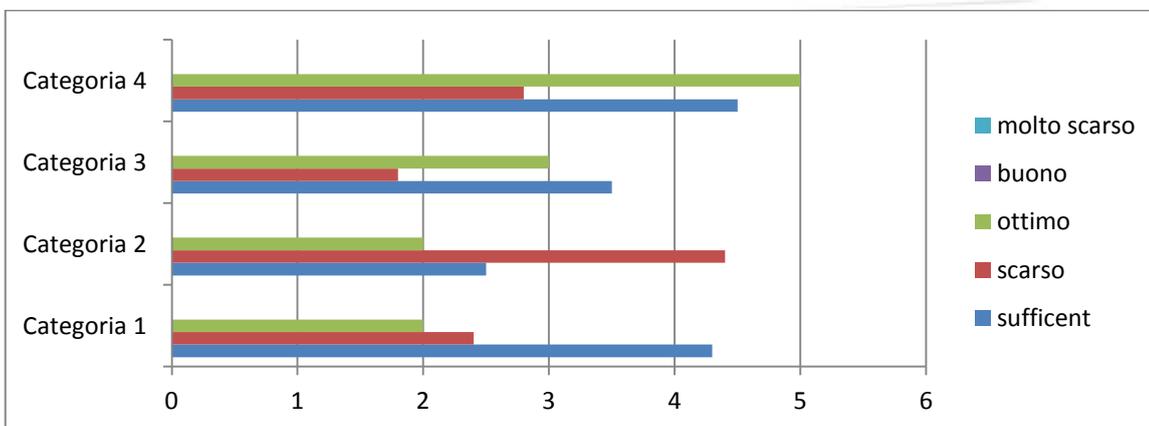
## Al momento di prescrizione ha ricevuto indicazione



## E' soddisfatto della prenotazione allo sportello



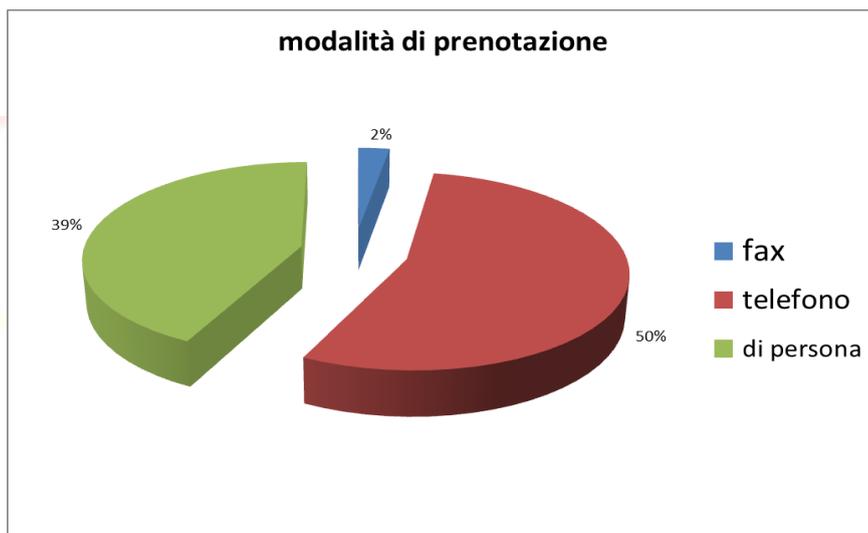
## Prenotazione allo sportello



## **CAP. 2 – MODALITA' E TEMPI DI PRENOTAZIONE**

### **In che modo ha prenotato?**

- Telefonicamente 52%
- Di persona 39%
- Non ha dato risposta 9%



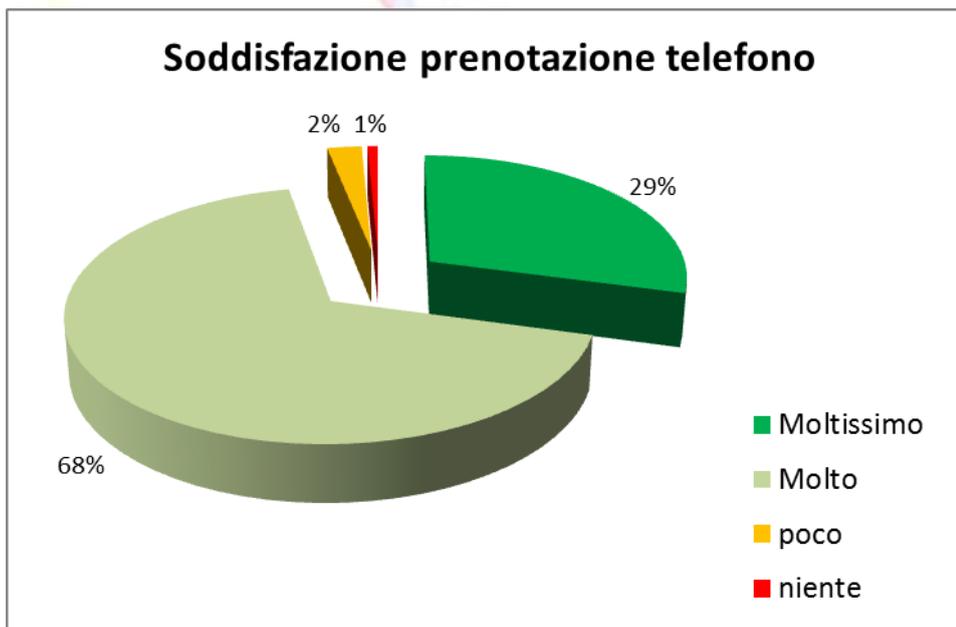
### Grado di soddisfazione delle modalità di prenotazione

- Moltissimo 35%
- Molto 65%
- Poco e niente 0%

### GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE MODALITÀ DI PRENOTAZIONE TELEFONO



- Moltissimo 29%
- Molto 68%
- Poco 2%
- Niente 1%



### Valutazione della visita /esame dei servizi ambulatoriali

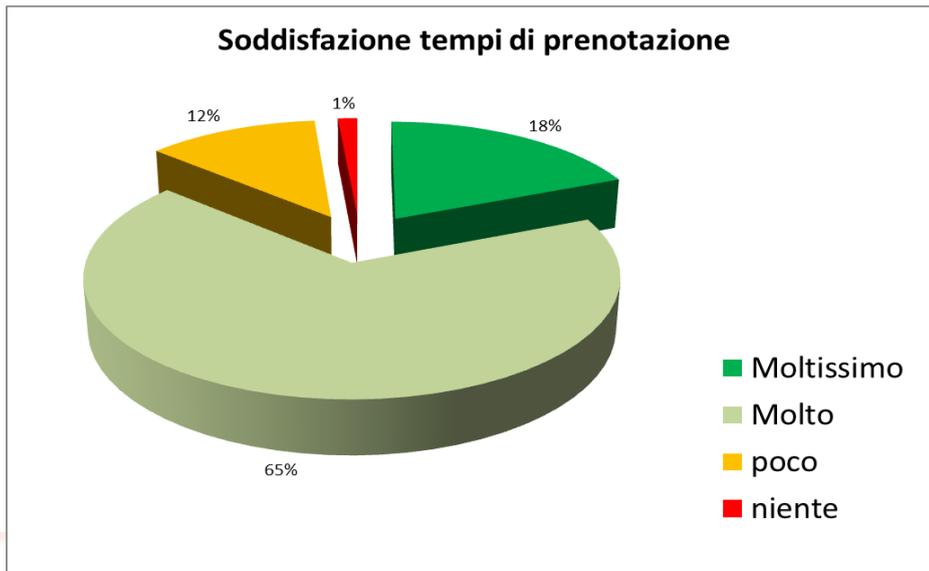
- Ottimo 21%
- Buono 64%
- Sufficiente 14%
- l'1% non ha dato risposta



### Grado di soddisfazione sui tempi di prenotazione

- Moltissimo 18%
- Molto 65%
- Poco 12%
- niente 1%

Il 4% non ha dato risposta

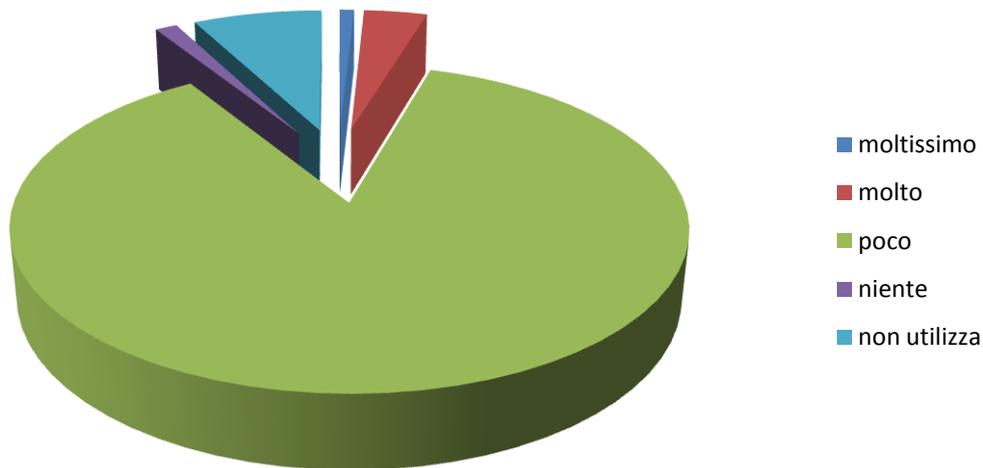


### CAP 3 - INFORMAZIONI DERIVANTI DAL SITO INTERNET

Se ha consultato il sito Internet ha trovato utilità e praticità nel reperire informazioni?

- |                  |     |
|------------------|-----|
| - Moltissimo     | 6%  |
| - Molto          | 26% |
| - Poco           | 6%  |
| - niente         | 9%  |
| - non utilizzato | 53% |

## INFORMAZIONI DERIVANTI DAL SITO INTERNET



La **comunicazione efficace** nel **digitale** ha lo scopo di far interagire gli utenti e creare connessioni attraverso la condivisione. Gli utenti vivono l'esperienza in prima persona e possono condividerla esprimendo il loro giudizio.

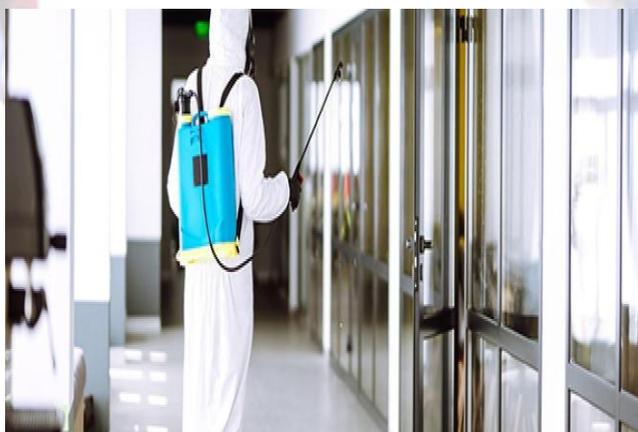
Questo spiega il risultato del 53% che valuta il sito Web Aziendale non comunicativo. Una interpretazione può essere l'assenza di collegamento con i canali social che divulgano notizie sull'operato Aziendale; ciò consente di diffondere informazioni utili all'utenza in tempo reale (esempio: facebook -Twitter ecc....) con risalto dell'immagine aziendale a comprova dell'importante che l'azienda riveste all'interno dell'area centro della Calabria (Catanzaro, Lamezia, Vibo Valentia e Crotona)

#### CAP 4 - AMBIENTI, COMFORT E IGIENE

Ritiene soddisfacente l'organizzazione dei servizi (segnaletica, confort, ambiente...)?

- |                |     |
|----------------|-----|
| - Moltissimo   | 25% |
| - Molto        | 70% |
| - Poco         | 2%  |
| - non risposto | 3%  |

Ritiene la pulizia degli ambienti adeguata?

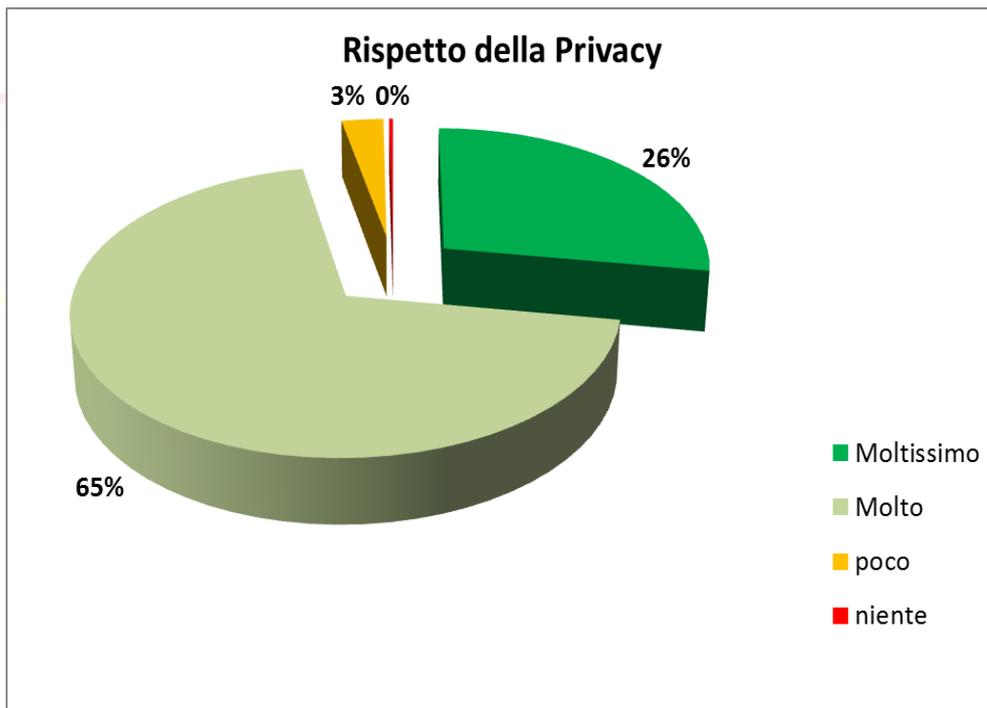


- |              |     |
|--------------|-----|
| - Moltissimo | 35% |
| - Molto      | 63% |
| - Poco       | 2%  |
| - niente     | 0%  |

**CAP 5 - RISPETTO DELLA PRIVACY**

**La struttura garantisce la Privacy?**

- Moltissimo	26%
- Molto	65%
- Poco	3%
- niente	0%
- non risposto	6%



**CAP 6 ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE AMMINISTRATIVO e SANITARIO**

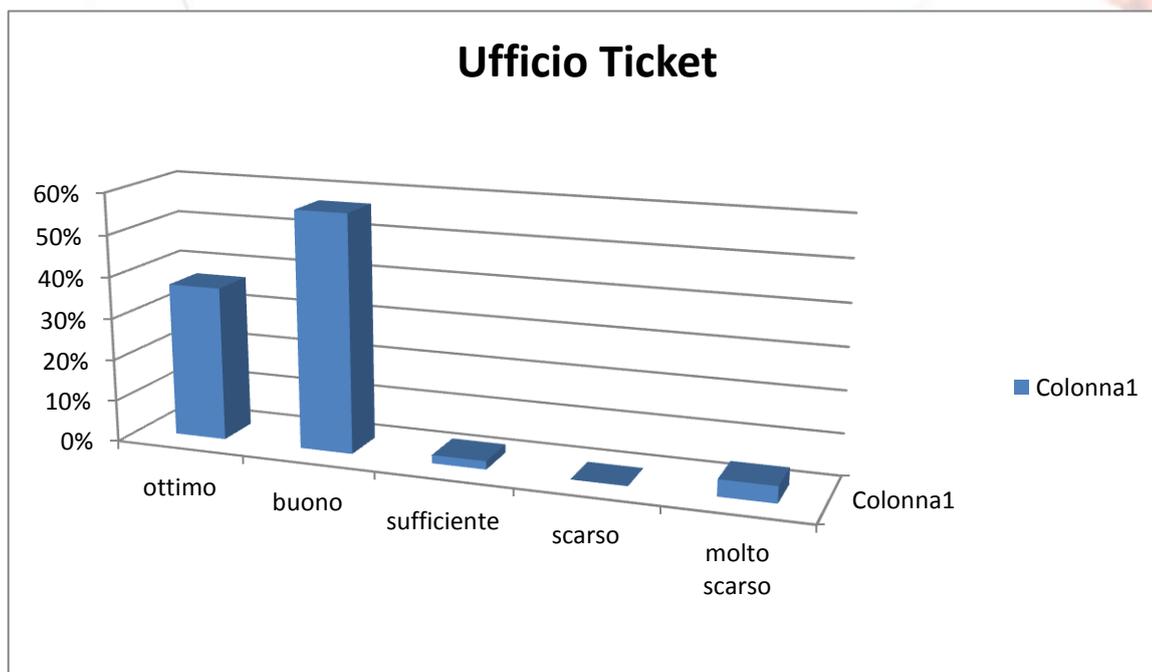
**Gli operatori amministrativi sono stati cortesi e disponibili?**

- Moltissimo 41%
- Molto 54%
- Poco 1%
- niente 0%
- non risposto 4%

**Gli operatori ufficio Ticket le hanno fornito con chiarezza le informazioni relative alla prestazione?**



- ottimo 37%
- buono 57%
- sufficiente 2%
- molto scarso 4%
- scarso 0%



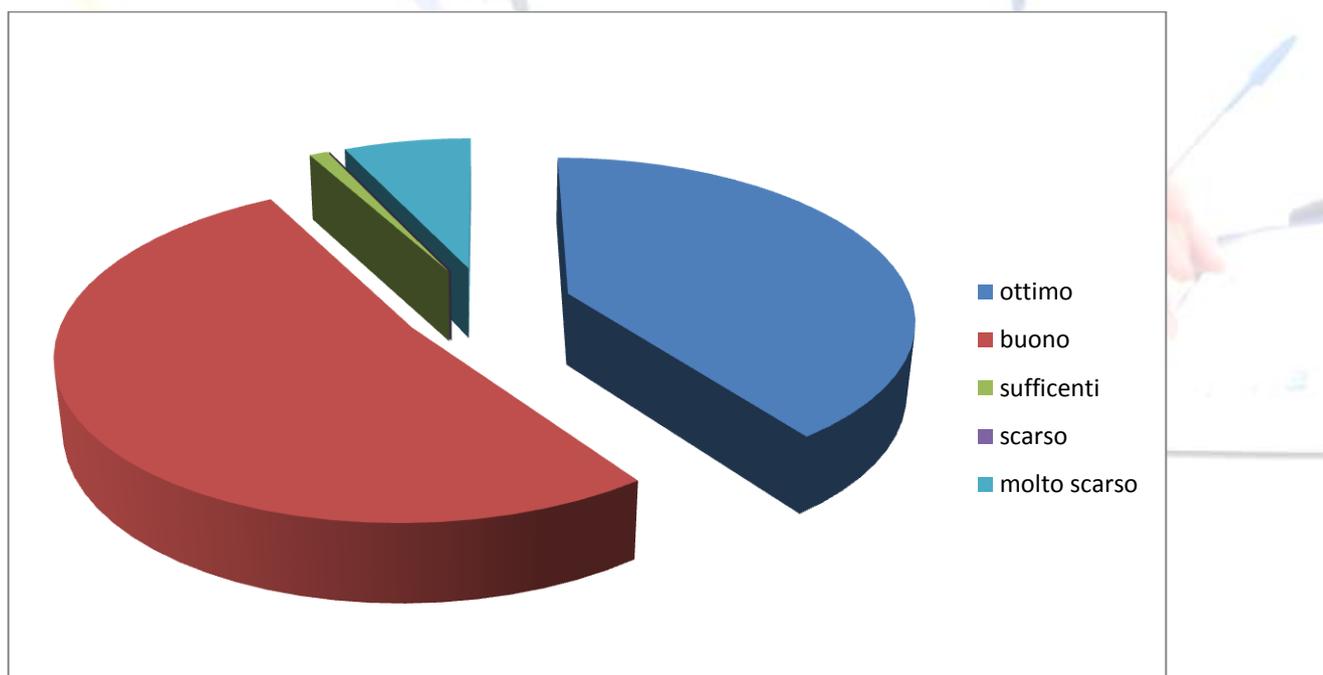
**ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE SANITARIO**

**Gli operatori sanitari sono stati cortesi e disponibili?**

- Moltissimo	43%
- Molto	51%
- Poco	1%
- niente	0%
- non risposto	5%

**E' soddisfatto della visita/esame specialistico e dei servizi ambulatoriali**

- ottimo	40%
- buono	52%
- sufficiente	1%
- molto scarso	0%
- scarso	7%



**CAP 7 - LIVELLO DI SODDISFAZIONE REFERTI E I TEMPI DI ATTESA DEGLI ESAMI RADIOLOGICI E DI LABORATORI.**

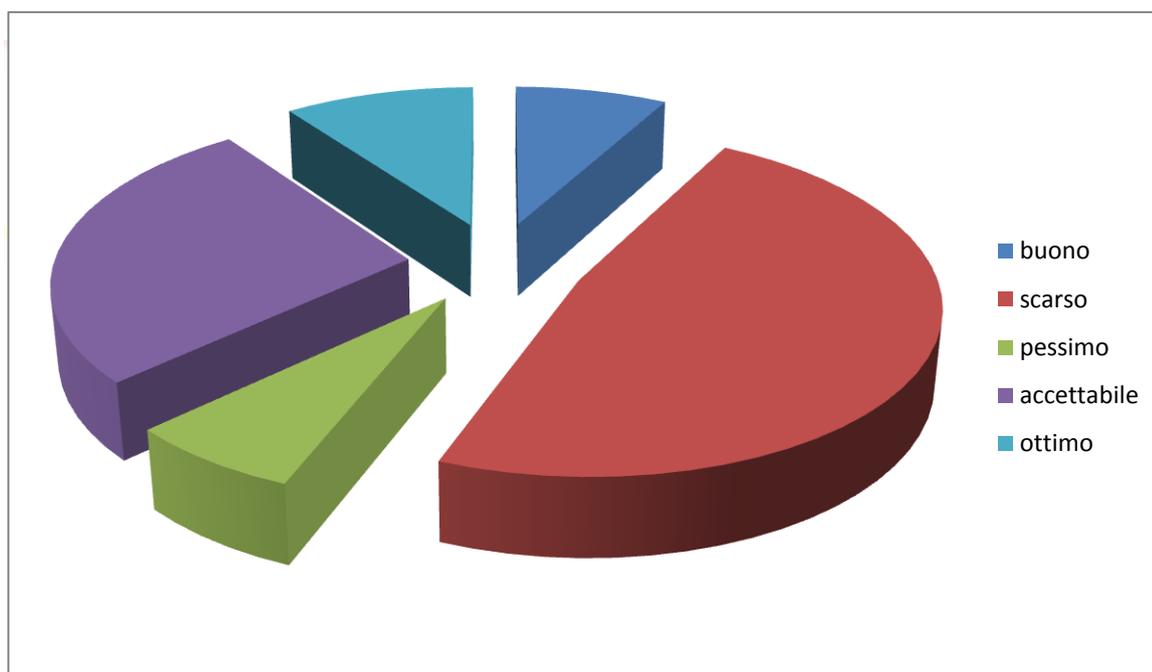
**Ottimo :10%**

**Buono: 8%**

**Accettabile: 27%**

**Scarso : 48%**

**Pessimo:7%**



I tempi di attesa costituiscono uno dei determinanti della qualità dell'assistenza percepita dagli utenti e una delle problematiche più diffuse in tutti i sistemi sanitari, contribuendo in modo rilevante al rapporto di fiducia verso il sistema sanitario. Da questa grafica si evince che i tempi di attesa sono lunghi e la risposta alla domanda non è soddisfacente soprattutto in area Radiologica

Da questo si propone un aggiornamento di regolamentazione per disciplinare i criteri e le modalità di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali e la gestione delle liste di attesa, per la determinazione dei tempi massimi di attesa, applicabile nell'ambito dei presidi ospedalieri dell'Azienda

I criteri che hanno portato alla proposta di regolamentazione tengono in debita considerazione anche i "determinanti" delle liste di attesa, che possono essere raggruppati a seconda che siano connessi al paziente, alla prestazione, agli erogatori dei servizi, al sistema sanitario, all'ambiente socio-economico-culturale (contesto). Si osservi, a tal proposito:

**Determinanti legati al paziente**

- ✓ clinici: condizione clinica, gravità urgenza, disabilità

- ✓ socio-economici
- ✓ aspetti logistici dell'accessibilità
- ✓ comportamentali (percezione, ansia, aspettative soggettive)
- ✓ culturali
- ✓ preferenze personali (verso la struttura o verso il medico)
- ✓ conoscenza del sistema di prestazioni Determinanti legati alla prestazione
- ✓ grado d'innovazione e di diffusione della prestazione e della tecnologia necessaria
- ✓ eseguibilità da parte di differenti operatori
- ✓ connessione o dipendenza con altre prestazioni Determinati legati agli operatori
- ✓ capacità d'erogazione
- ✓ efficienza interna
- ✓ attrazione della domanda
- ✓ metodi di gestione delle liste
- ✓ modalità alternative d'erogazione
- ✓ disponibilità di differenti competenze professionali
- ✓ interessi particolari di singoli o di gruppi
- ✓ esercizio di controlli Determinanti legati al sistema sanitario
  - ✓ composizione dell'offerta
  - ✓ tariffe e tetti programmati ai volumi erogabili
  - ✓ alternative sanitarie o socio-sanitarie disponibili alla prestazione
  - ✓ ruolo dei medici prescrittori
  - ✓ disponibilità di sistemi informativi
  - ✓ sistemi d'informazione e di comunicazione
  - ✓ sistemi centralizzati di prenotazione
  - ✓ normative specifiche
  - ✓ gestione dell'informazione Determinanti legati al contesto
  - ✓ struttura della domanda, in particolare con relazione all'età della popolazione
  - ✓ aspetti sociali: prevenzione, assistenza sociale
  - ✓ modelli culturali di "consumo sanitario"

## CAP 8 - FIDELIZZAZIONE

### Ritornerebbe nella nostra struttura?

- Si 99%
- No 1%

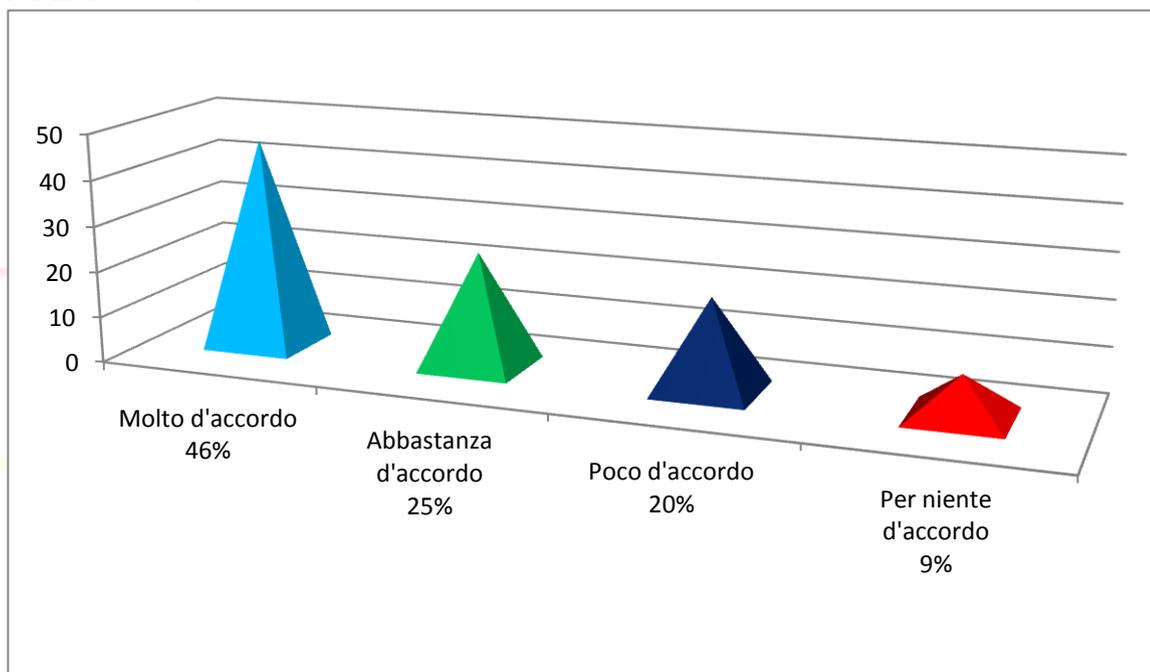
L'1% che risponde al questionario di non voler ritornare all'AOPC rappresenta una piccola porzione di utenti che vuole mettere in risalto non tanto la qualità dell'assistenza sanitaria ricevuta, ma bensì i problemi di logistica legati alla distanza tra la sede di residenza e l'AOPC.

Tali utenti, difatti, manifestano anche problemi di parcheggio e/o di accesso alla città di Catanzaro soprattutto nelle ore di maggior traffico.



a) QUELLO CHE MANCA IN QUESTO SERVIZIO È IL RISPETTO DEGLI ORARI

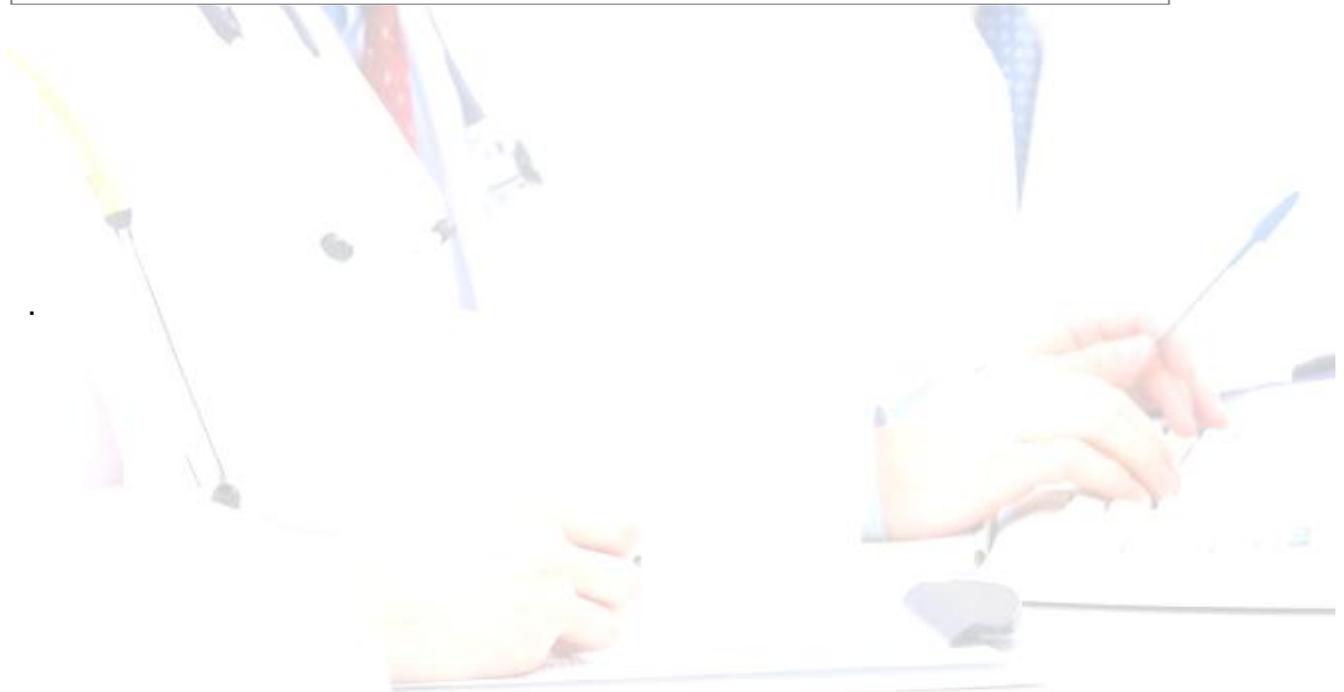
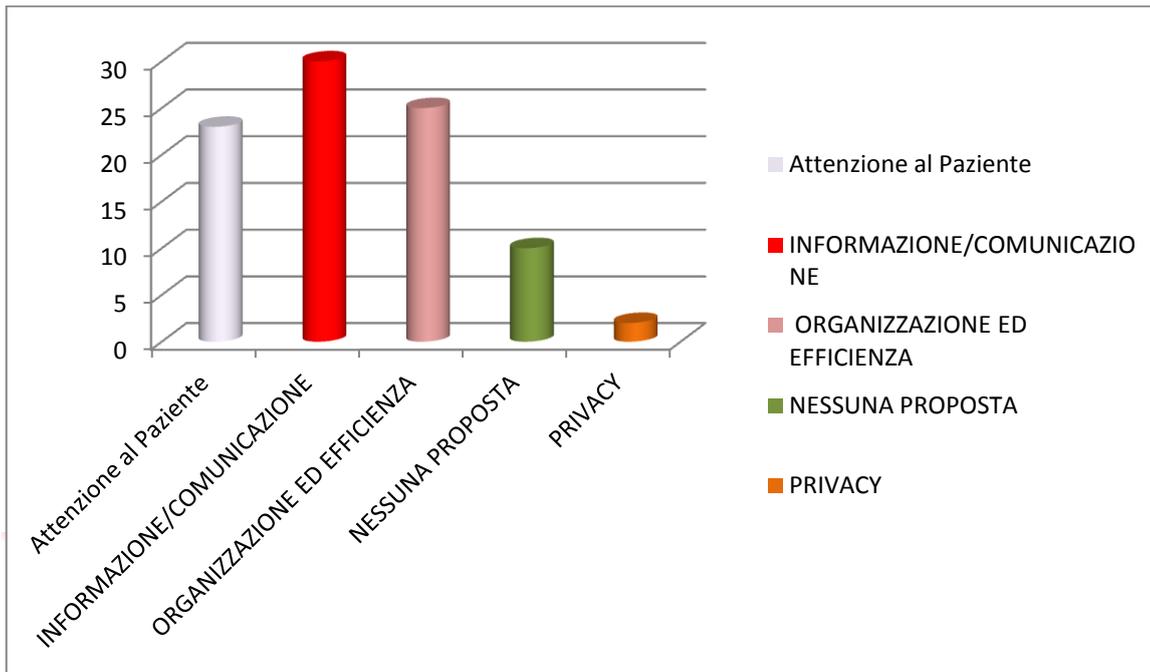
Molto d'accordo	46%
Abbastanza d'accordo	25%
Poco d'accordo	20%
Per niente d'accordo	9%



**CAP - 9 ASPETTI DA MIGLIORARE**

Quali aspetti ritiene che la struttura possa migliorare? Proposte da avanzare per migliorare l'assistenza ed il comfort offerti? Domanda Facoltativa

- Privacy 2%
- Attenzione al Paziente 23%
- Informazione/Comunicazione 30%
- Organizzazione ed efficienza 25%
- Nessuna proposta 10%



## CONCLUSIONI

Il questionario permette solo una valutazione sintetica della qualità percepita delle cure, tuttavia l'opinione sull'esperienza vissuta dai pazienti può fornire informazioni importanti su tutti i processi correlati all'assistenza (prenotazione, personale amministrativo e sanitario, comunicazione e informazione ...)

Alla luce dell'analisi effettuata è stata rilevata qualche criticità sui tempi di attesa di erogazione delle prestazioni rispetto ad altre strutture (13% poco soddisfacenti).

Un altro aspetto critico ha riguardato la ricerca di informazioni attraverso il consulto del sito internet (15% poco o niente soddisfatto) ma il 53% non ha risposto, pertanto non è possibile una valutazione adeguata.

Nonostante il campione analizzato possa essere ritenuto sufficiente, a fronte dei passaggi registrati nel periodo indagato, per migliorare ulteriormente la rilevazione dei dati si potrebbe prevedere la possibilità di somministrare il questionario attraverso il sistema informatico aumentando così il numero di rispondenti ed il periodo di indagine.