

LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

NELL'AMBULATORIO DI OCULISTICA

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta è stato proposto agli utenti dell'Ambulatorio di Oculistica nel periodo dal 14 Luglio al 7 Agosto 2020 ed è stato compilato da 736 persone.

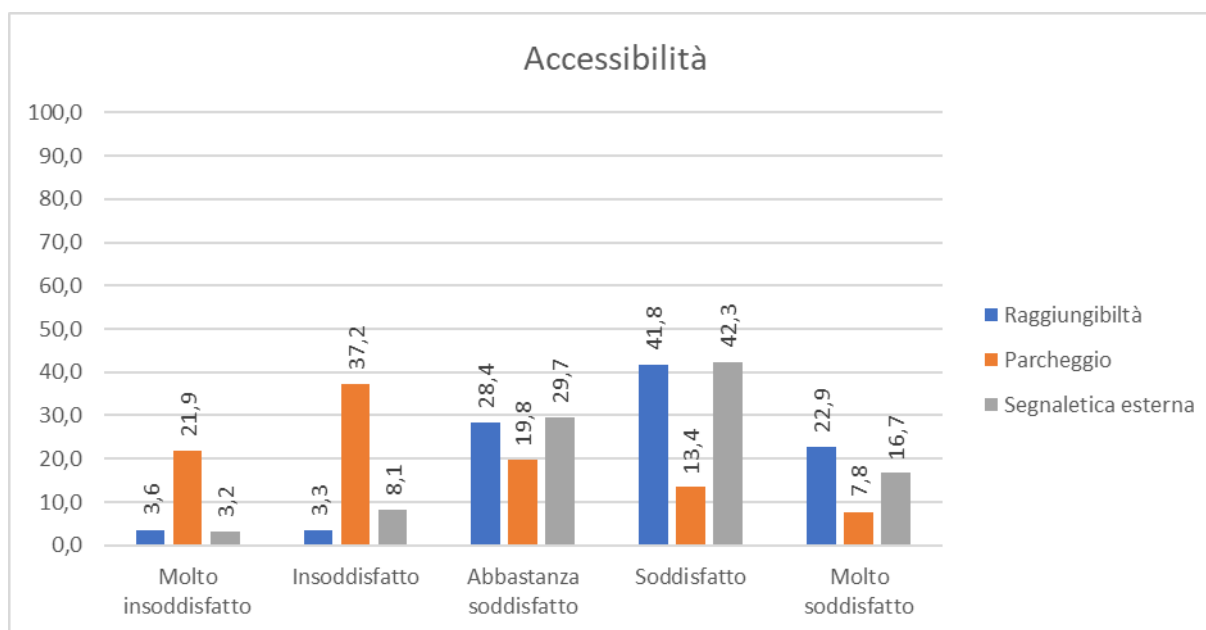
RISULTATI

Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati agli utenti dell'Ambulatorio di Oculistica evidenzia un *buon livello di soddisfazione*.

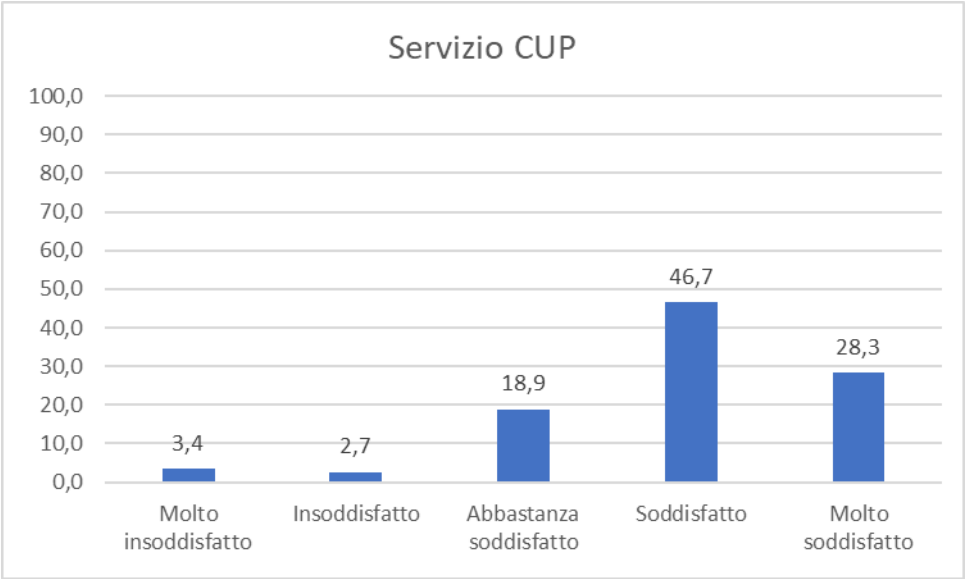
Il 56,5% dei questionari si riferisce alla fascia oraria mattutina (8-14), il restante 43,5% al pomeriggio (14-20). Il questionario è stato compilato per la maggior parte dai pazienti (64,1%), per il 14,9% da un paziente con aiuto di un'altra persona e il 20,5% da un familiare. Il campione di utenti è composto per il 40,6% da maschi e il 59,4% da femmine. L'8,5% ha meno di 16 anni, il 5,2% ha un'età compresa tra 16 e 30 anni, il 7,8% tra 31 e 45, il 22,8 % tra 46 e 60, il 30% tra 61 e 74, il 20,2% tra 75 e 85 e il 5,5 % ha un'età maggiore di 85 anni. Per quanto concerne il titolo di studio, il 20,2% del campione ha conseguito il titolo di scuola elementare, il 28,4% il diploma di scuola media inferiore, il 39,6% il diploma di scuola media superiore, l'11,8% è laureato. La nazionalità è per la maggior parte italiana (94,7%).

La **prenotazione** è stata effettuata tramite il RECUP per il 38,9%, tramite il Call center dell'Ospedale Amico nel 18,1% dei casi e presso il CUP dell'Ospedale per il 32,6%, al termine del pronto soccorso o del ricovero per il 5,6%. Il 70,5% degli utenti ha prenotato la prestazione con il SSN e il 29,5% con Ospedale Amico (OA). Riferisce di aver avuto difficoltà nell'effettuare la prenotazione l'11,6% del campione. Le difficoltà incontrate riguardano per chi ha prenotato con OA (il 19,7%), la difficoltà a contattare l'operatore del Call center (7 persone) mentre per chi ha prenotato con il SSN soprattutto per i lunghi tempi d'attesa tra la prenotazione e l'esame (39,5%). Al 31,8% degli utenti che hanno prenotato con il servizio OA è stato fissato l'appuntamento entro 72 ore, al 39,3% entro 1 settimana, al 17,3% entro 2 settimane, all'11,6% dopo oltre 2 settimane. I tempi di attesa tra la prenotazione e l'appuntamento preso con il servizio OA vengono considerati molto lunghi dal 2,3% del campione, lunghi dal 3,4 %, abbastanza lunghi dal 6,3%, abbastanza brevi dal 29,9%, brevi dal 37,9% e molto brevi dal 20,1 %.

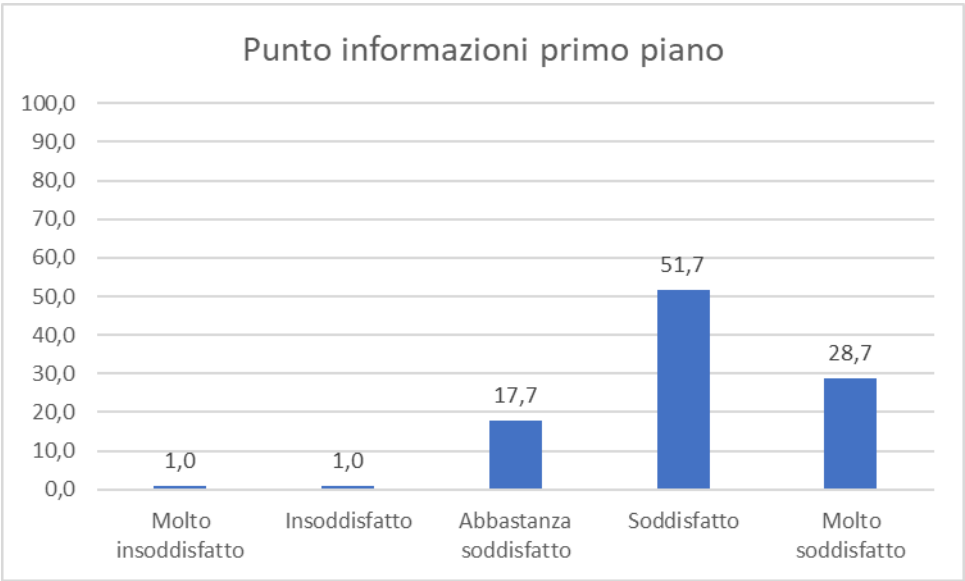
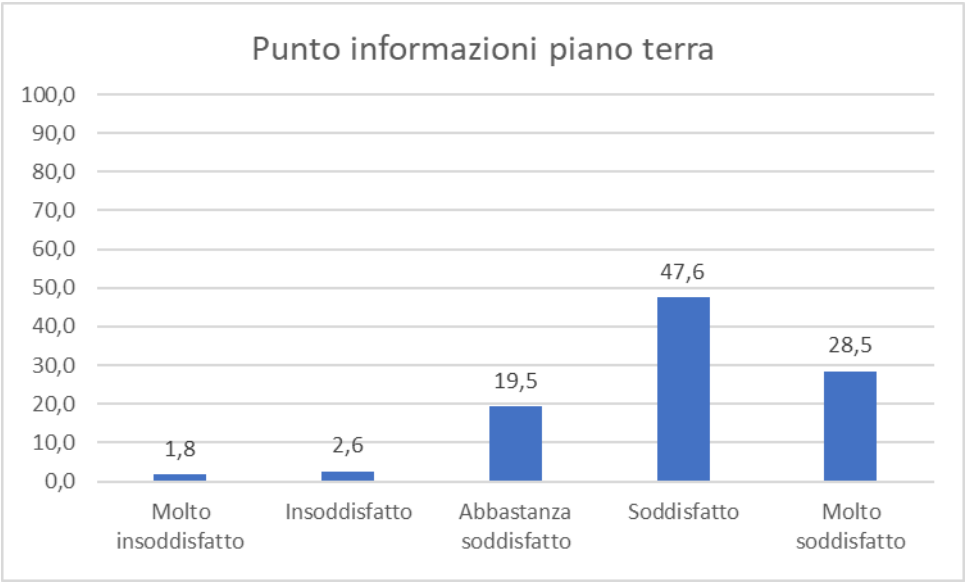
Per quanto riguarda l'**accessibilità** all'Ambulatorio di Oculistica, sono molto soddisfatti della raggiungibilità il 22,9% dei rispondenti, soddisfatti il 41,8%, abbastanza soddisfatti il 28,4%, insoddisfatti il 3,3% e molto insoddisfatti il 3,6%; della segnaletica per raggiungere l'Ambulatorio sono molto soddisfatti il 16,7%, soddisfatti il 42,3%, abbastanza soddisfatti il 29,7%, insoddisfatti l'8,1% e molto insoddisfatti il 3,2%. Della disponibilità di parcheggio sono invece molto insoddisfatti il 21,9% degli utenti e insoddisfatti il 37,2%, molto soddisfatti il 7,8%, soddisfatti il 13,4% e abbastanza soddisfatti il 19,8%.



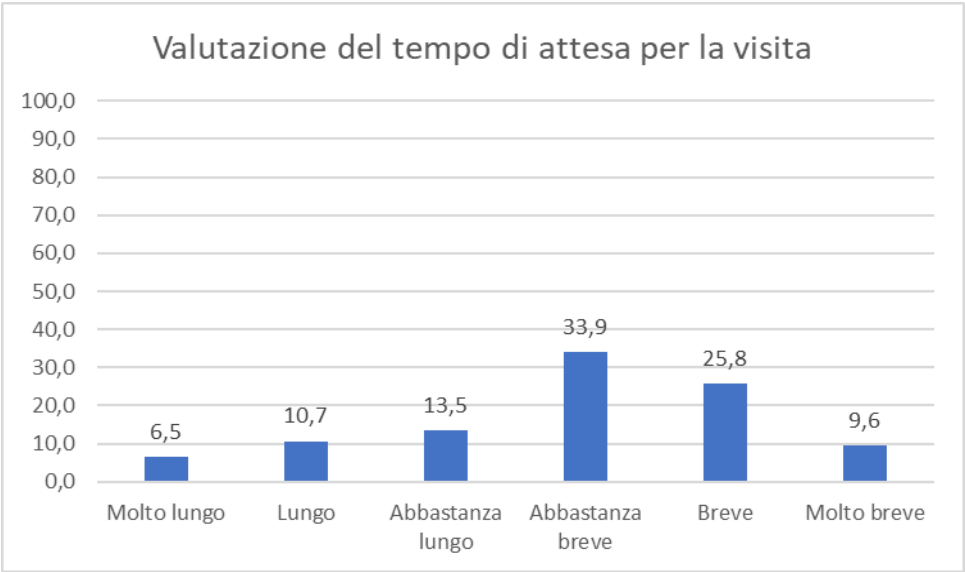
La valutazione del **servizio ricevuto dal personale del CUP all'ingresso degli Ambulatori** considera molto soddisfatti il 28,3% soddisfatti il 46,7%, abbastanza soddisfatti il 18,9%, insoddisfatti il 2,7% e molto insoddisfatti il 3,4%.



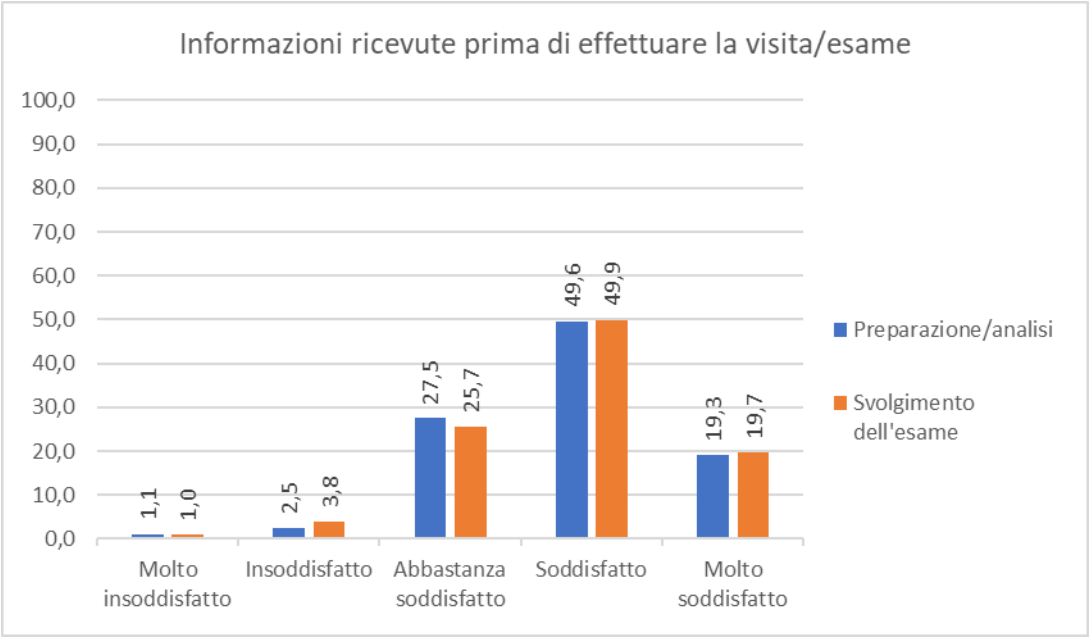
Positiva anche la valutazione dell'**accoglienza e informazioni ricevute al Punto Informazioni all'ingresso degli ambulatori (piano terra)** e dell'**accoglienza e delle informazioni ricevute al Punto Informazioni dell'Ambulatorio di Oculistica (primo piano)**.



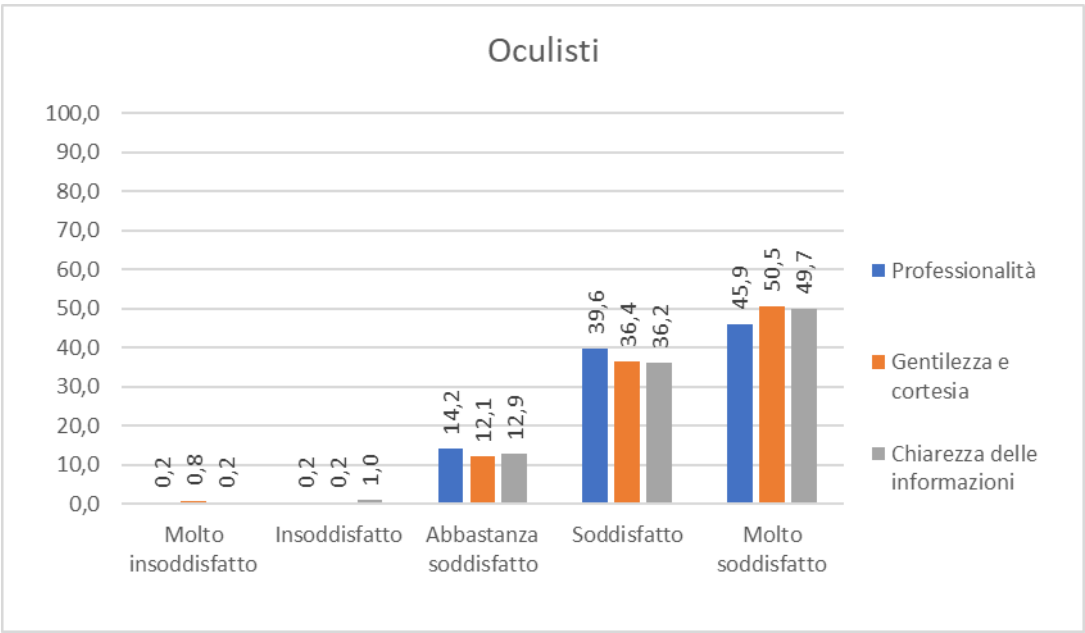
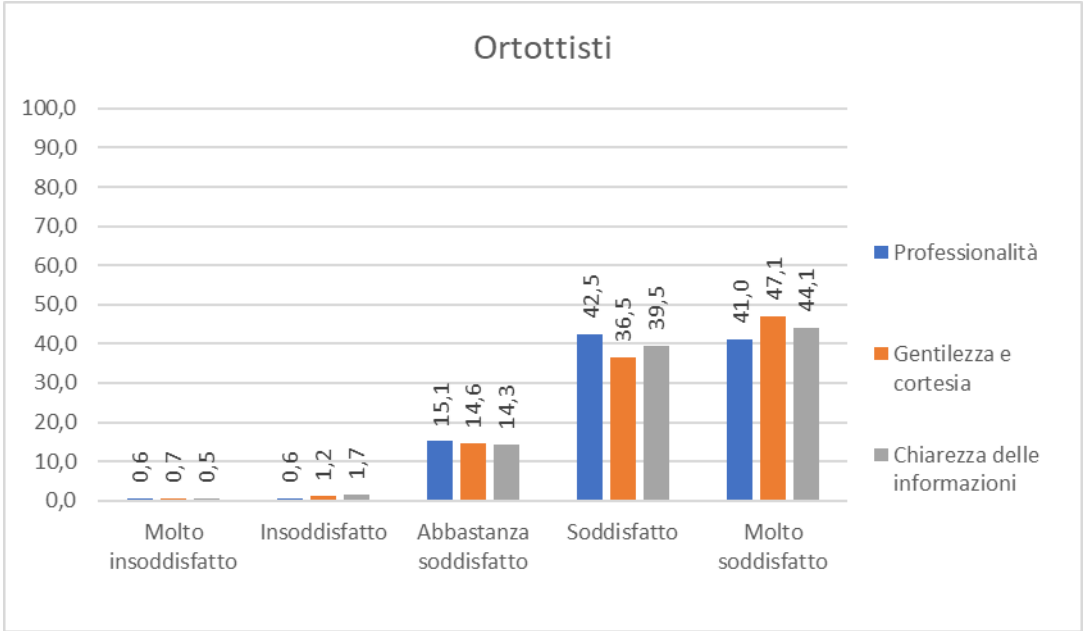
Il tempo trascorso tra l'orario fissato per l'appuntamento e il momento in cui è il paziente è stato chiamato per la visita risulta essere stato minore di 15 minuti per il 26% degli utenti, compreso tra 15 e 30 minuti per il 37,4%, tra 30 e 60 minuti per il 24,1% e maggiore di 60 minuti per il 12,5%. Tale tempo di attesa viene considerato molto lungo dal 6,5%, lungo dal 10%, abbastanza lungo dal 13,5%, abbastanza breve dal 33,9%, breve dal 25,8%, molto breve dal 9,6%.



Delle informazioni ricevute prima di effettuare la visita/esame riguardo ad eventuale preparazione/analisi da effettuare, è molto soddisfatto il 19,3%, soddisfatto il 49,6%, abbastanza soddisfatto il 27,5%, insoddisfatto il 2,5% e molto insoddisfatto l'1,1%. Delle informazioni ricevute prima di fare l'esame sullo svolgimento dello stesso, è soddisfatto il 19,7%, soddisfatto il 49,9%, abbastanza soddisfatto il 25,7%, insoddisfatto il 3,8 % e molto insoddisfatto l'1 %.



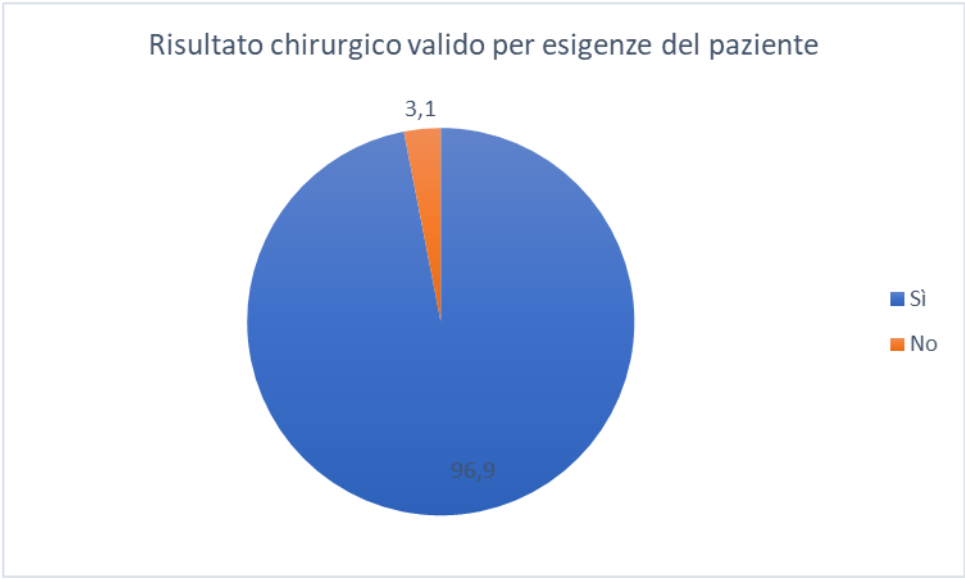
Per quanto riguarda la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale ortottista e medico**, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.



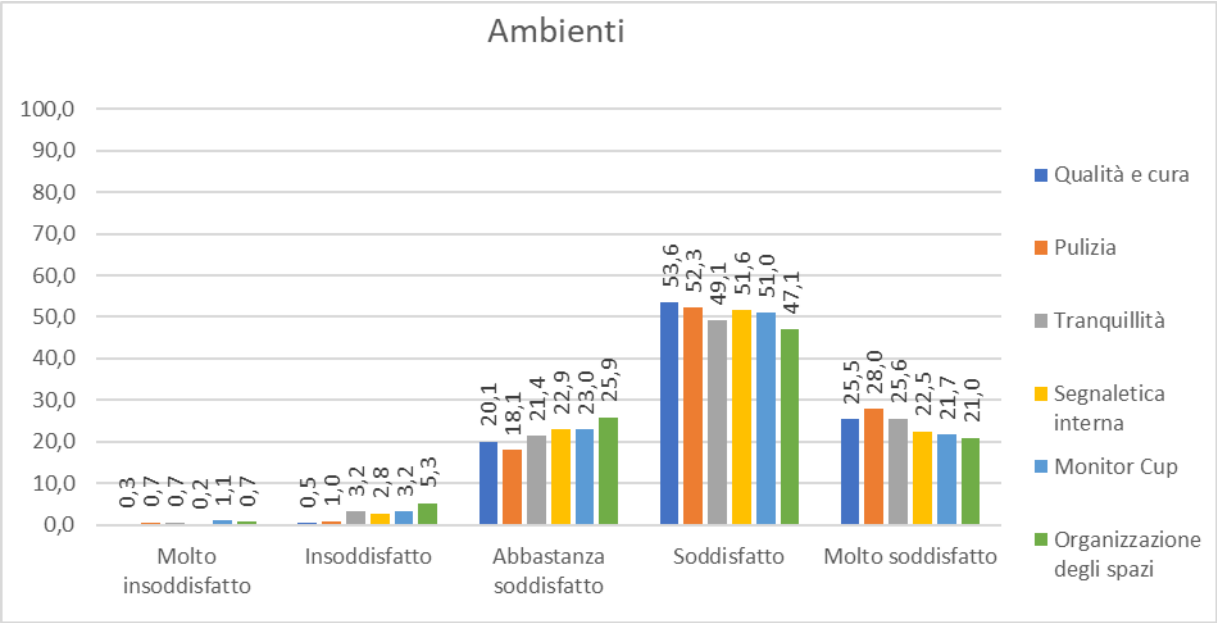
Sono inoltre soddisfatti della **collaborazione tra il personale dell'Ambulatorio** il 98,3% degli utenti.



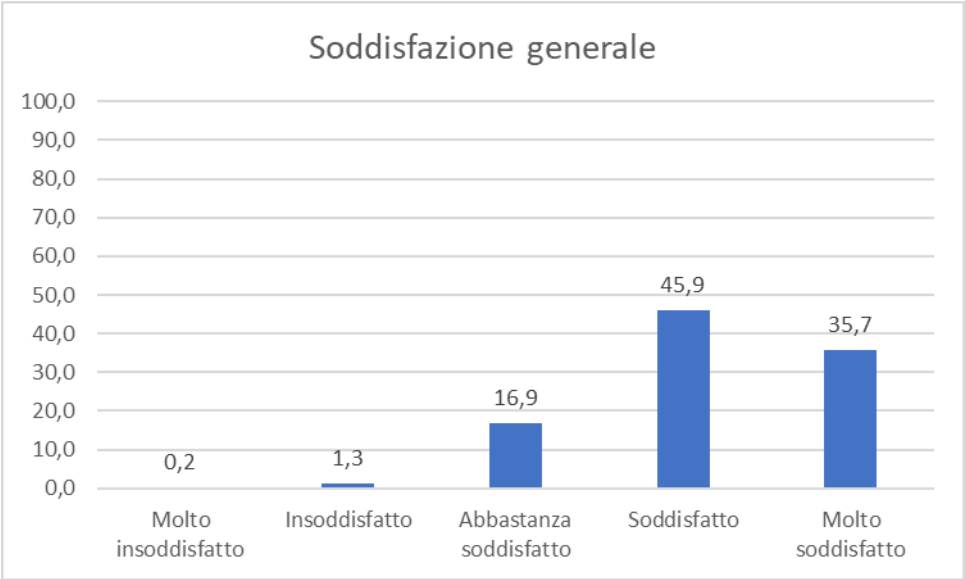
È stato chiesto agli utenti che si sono sottoposti ad un intervento chirurgico di esprimere il proprio grado di soddisfazione riguardo all'**organizzazione dell'intervento**. A tal proposito si ritengono molto soddisfatti il 52,5%, soddisfatti il 37,9%, abbastanza soddisfatti l'8,5% i pazienti che ha effettuato l'intervento. A distanza di un mese (minimo) dall'intervento inoltre, il 96,9% ritiene che il **risultato chirurgico ottenuto sia valido per le proprie esigenze** e il 95,1% ritiene che il **risultato visivo** sempre dopo almeno un mese dall'intervento sia **adeguato alle proprie aspettative**.



Anche la valutazione degli **ambienti** evidenzia un andamento positivo.



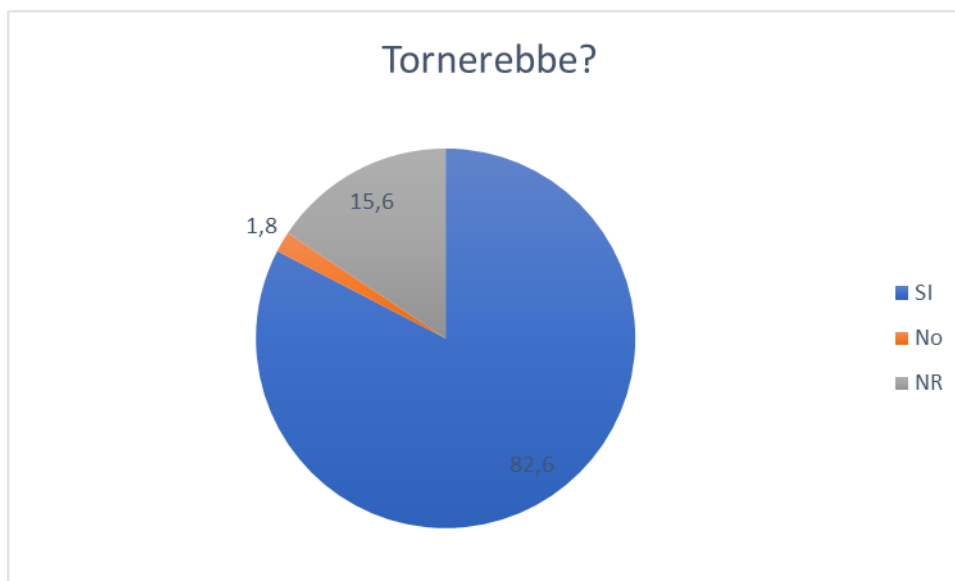
La **valutazione complessiva** dell’assistenza rispecchia l’andamento delle risposte date a tutto il questionario.



Il 44,0% degli utenti ha effettuato altri esami presso l’Ambulatorio di Oculistica e il 45,8% dei rispondenti valuta l’assistenza ricevuta migliore rispetto alle proprie **aspettative**, il 51,4% come era nelle sue aspettative e il 2,8% peggiore.



Infine, l'82,6 % degli utenti **tornerebbe per effettuare altri esami**, mentre non tornerebbe l'1,8%. Il 15,6 % del campione non ha espresso la propria opinione al riguardo.



Gli **aspetti maggiormente apprezzati** degli utenti che hanno risposto alle domande aperte del questionario riguardano il personale dell'Ambulatorio di Oculistica sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, comunicazione con il paziente). Altri aspetti apprezzati sono l'organizzazione, la celerità e la pulizia degli ambienti.

Vengono indicati invece **da migliorare** per quanto riguarda l'accesso all'Ambulatorio, la segnaletica esterna per arrivare agli ambulatori e in particolar modo il parcheggio.

Da migliorare per quanto riguarda l'organizzazione risultano essere i tempi d'attesa prima della visita. A tal riguardo viene suggerito da alcuni utenti l'aumento del personale sia al CUP che in ambulatorio e poter effettuare i pagamenti on line.

Riguardo agli ambienti, infine, alcuni utenti segnalano come migliorabili le sale d'attesa e i monitor informativi posti al piano terra.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati della rilevazione della qualità percepita dagli utenti afferenti all'Ambulatorio di Oculistica evidenzia nel complesso, nel periodo considerato, un **buon livello di soddisfazione** nelle diverse aree indagate dal questionario.

L'analisi delle domande aperte infatti evidenzia come gli aspetti maggiormente apprezzati dagli utenti che hanno risposto a queste domande siano soprattutto la competenza professionale del personale e gli aspetti relazionali connessi. Vengono invece considerati migliorabili - al momento della rilevazione - alcuni aspetti dell'accesso al servizio, dell'organizzazione e degli ambienti.

Occorre evidenziare che nel periodo della rilevazione due aspetti possono aver inciso sui tempi d'attesa precedenti la visita: l'organizzazione del percorso del paziente e degli spazi in funzione dell'emergenza Covid -19 e l'aggiornamento (avvenuto nei primi giorni della valutazione) del sistema informatico dell'Ospedale.