

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

NELL'AMBULATORIO DI GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta è stato proposto agli utenti dell'Ambulatorio di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva nel periodo dal 15 febbraio al 13 marzo 2021 ed è stato compilato da 460 persone.

RISULTATI

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

Il numero di questionari compilati per le prestazioni effettuate al piano terra (visita gastroenterologica, breath test, ecografie) è 222 (48,3% del campione totale).

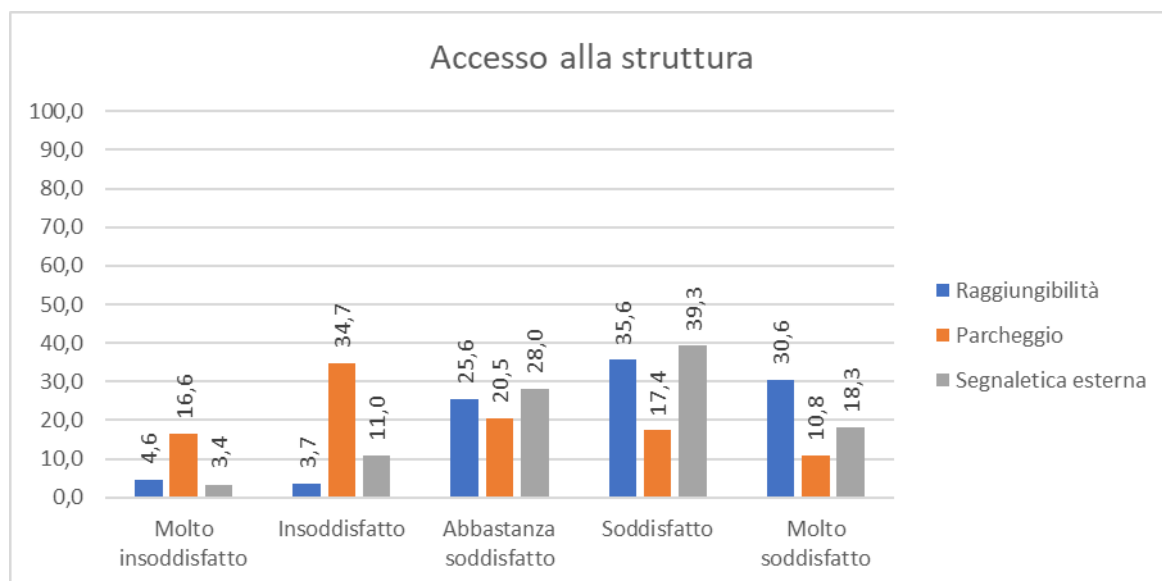
Il numero di questionari compilati per le prestazioni di endoscopia effettuate al piano secondo è 238 (51,7% del campione totale).

Il questionario è stato compilato per la maggior parte dai pazienti (75,7%), per il 21,5% da un paziente con aiuto di un'altra persona e il 2,8% da un familiare. Il campione di utenti è composto per il 42,8% da uomini e il 57,2% da donne. Il 9,9% ha un'età compresa tra 16 e 30 anni, il 15,5% tra 31 e 45, il 30,5% tra 46 e 60, il 28% tra 61 e 74, il 15,2% tra 75 e 85. Il 6,9% del campione ha conseguito il titolo di scuola elementare, il 21,3% il diploma di scuola media inferiore, il 45,3% il diploma di scuola media superiore ed è laureato il 26,5%.

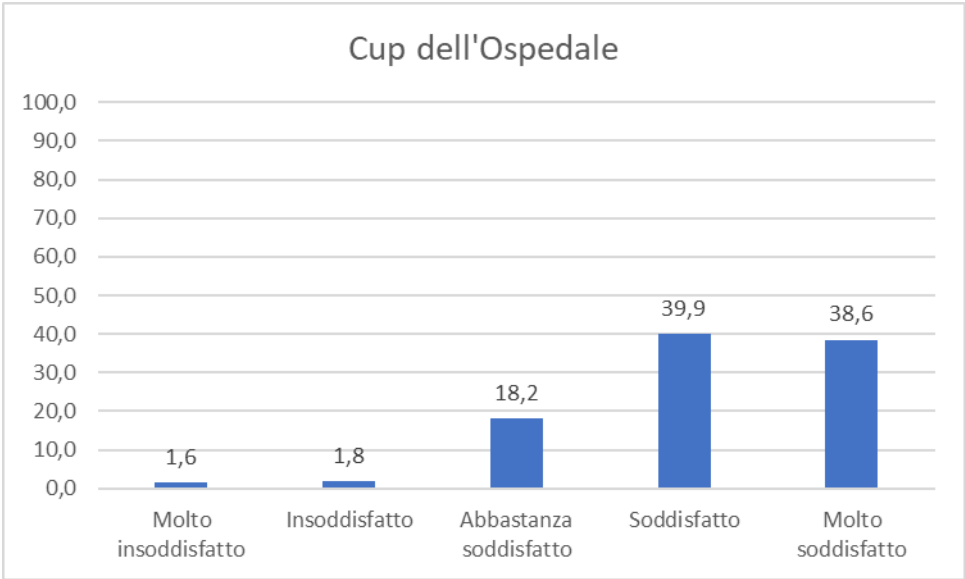
La **prenotazione** è stata effettuata tramite il ReCUP per il 14,1%, tramite il Call Center dell'Ospedale Amico nel 38,3% dei casi e presso il CUP dell'Ospedale per il 16,6%. Al termine del Pronto Soccorso per il 2% e previa visita gastroenterologica per il 24,5%. Il 37,4% degli utenti ha prenotato la prestazione con il SSN e il 62,6% con Ospedale Amico (OA). Riferisce di aver avuto difficoltà nell'effettuare la prenotazione il 4% del campione.

Al 32,2% degli utenti che hanno prenotato con il servizio OA è stato fissato l'appuntamento entro 72 ore, al 43,5% entro 1 settimana, al 14,5% entro 2 settimane, al 9,8 % dopo oltre 2 settimane. (Occorre a tal riguardo specificare che il tempo d'attesa per la visita con OA non necessariamente dipende dalla disponibilità del Servizio in quanto può essere legato all'esigenza personale del paziente di posticipare eventuali appuntamenti). I tempi di attesa tra la prenotazione e l'appuntamento preso con il servizio OA vengono considerati lunghi dal 5,2% del campione, abbastanza lunghi dall'8,2%, abbastanza brevi dal 26%, brevi dal 37,7% e molto brevi dal 22,9%.

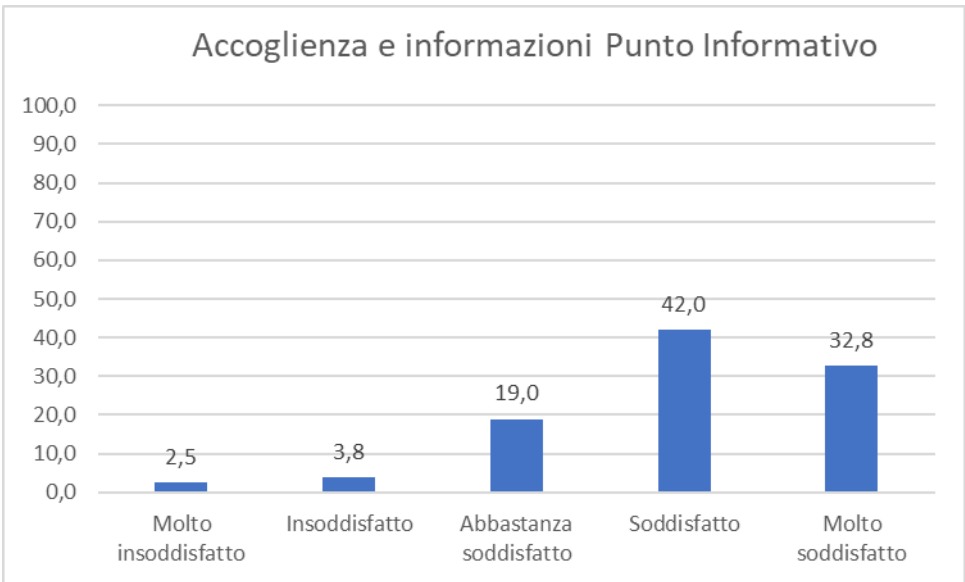
Per quanto riguarda l'**accessibilità** all'Ambulatorio di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva, sono molto soddisfatti della raggiungibilità il 30,6% dei rispondenti, soddisfatti il 35,6%, abbastanza soddisfatti il 25,6%, insoddisfatti il 3,7% e molto insoddisfatti il 4,6%; della segnaletica per raggiungere l'Ambulatorio sono molto soddisfatti il 18,3%, soddisfatti il 39,3%, abbastanza soddisfatti il 28%, insoddisfatti l'11% e molto insoddisfatti il 3,4%. Rispetto alla disponibilità di parcheggio sono invece molto insoddisfatti il 16,6% degli utenti e insoddisfatti il 34,7%, molto soddisfatti il 10,8%, soddisfatti il 17,4% e abbastanza soddisfatti il 20,5%.



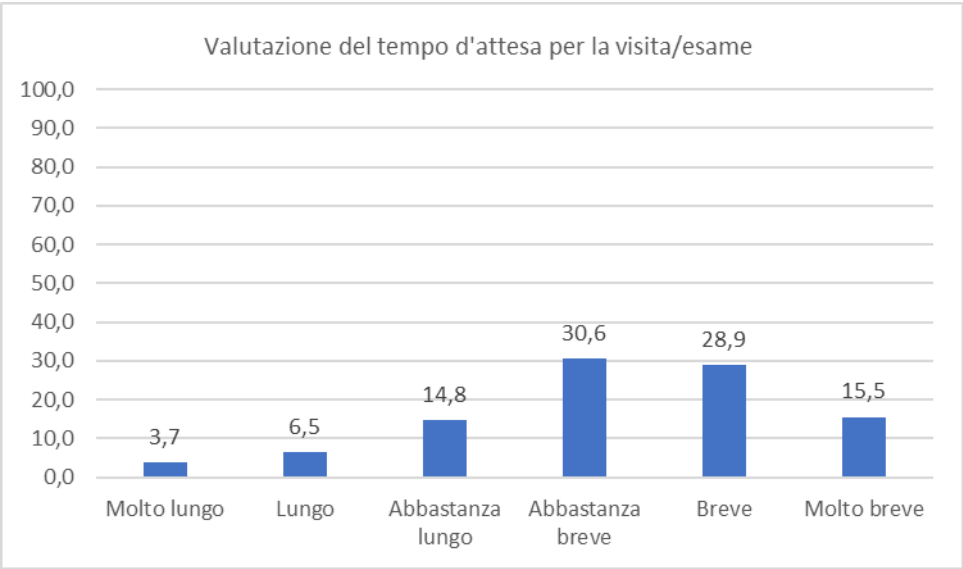
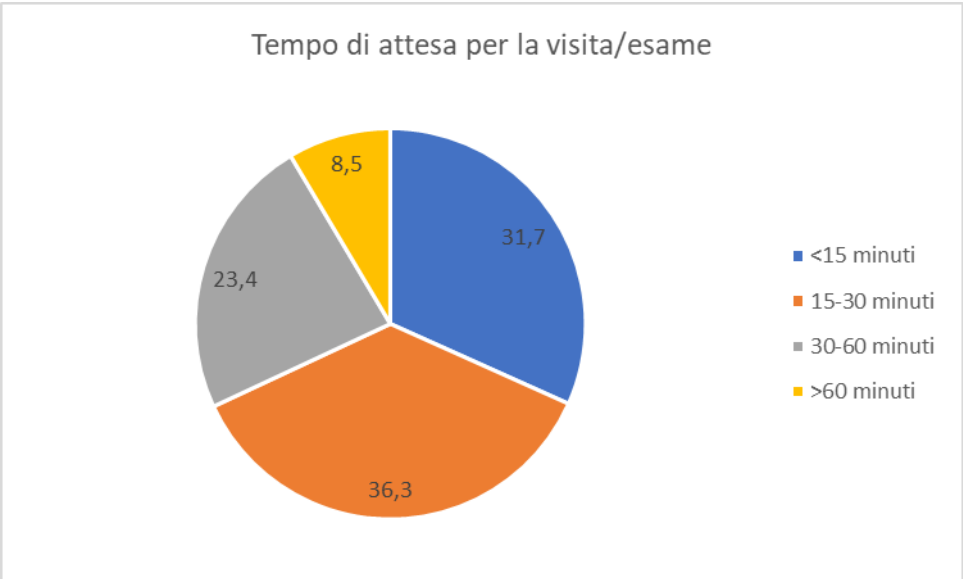
La valutazione del **servizio ricevuto dal personale del CUP all'ingresso degli Ambulatori** considera molto soddisfatti il 38,6% soddisfatti il 39,9% abbastanza soddisfatti il 18,2%, insoddisfatti l'1,8% e molto insoddisfatti il 1,6%.



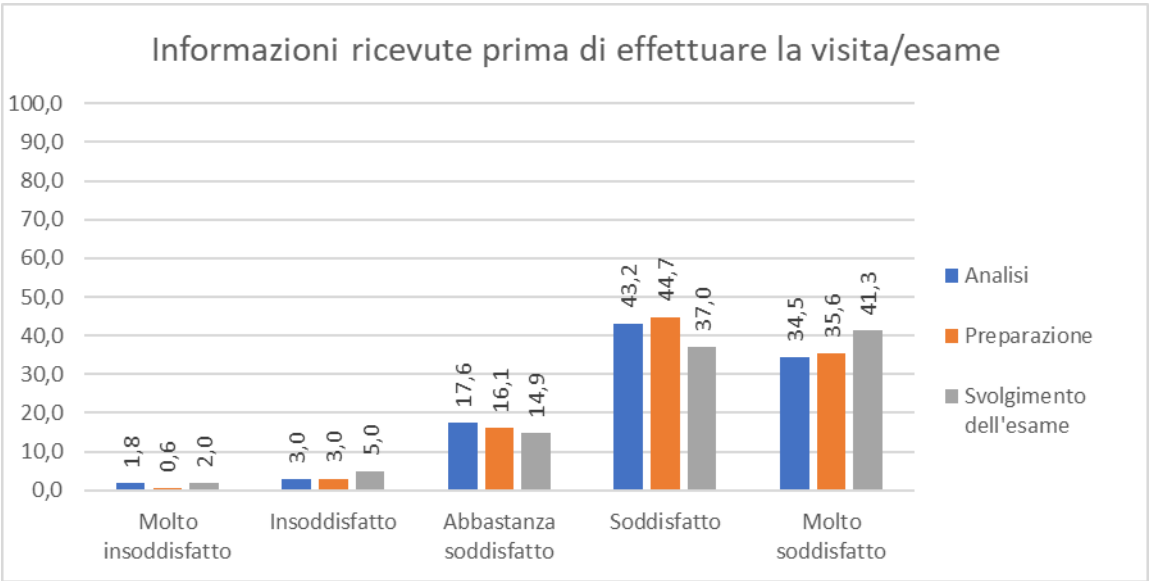
Dell'**accoglienza e informazioni ricevute al Punto Informazioni all'ingresso degli Ambulatori** sono molto soddisfatti il 32,8%, soddisfatti il 42%, abbastanza soddisfatti il 19%, insoddisfatti il 3,8% e molto insoddisfatti il 2,5%.



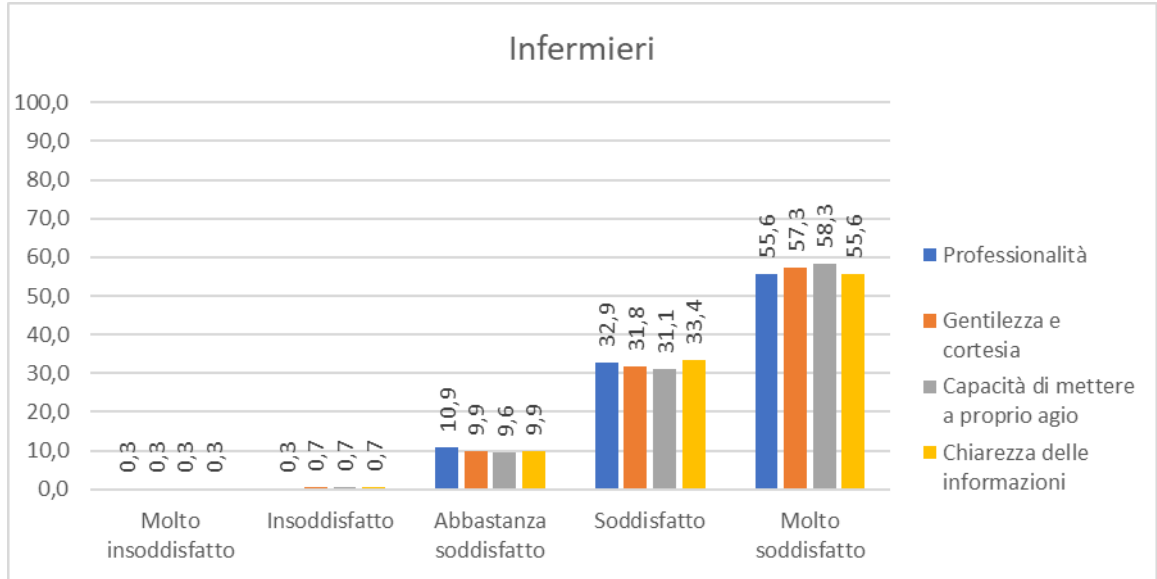
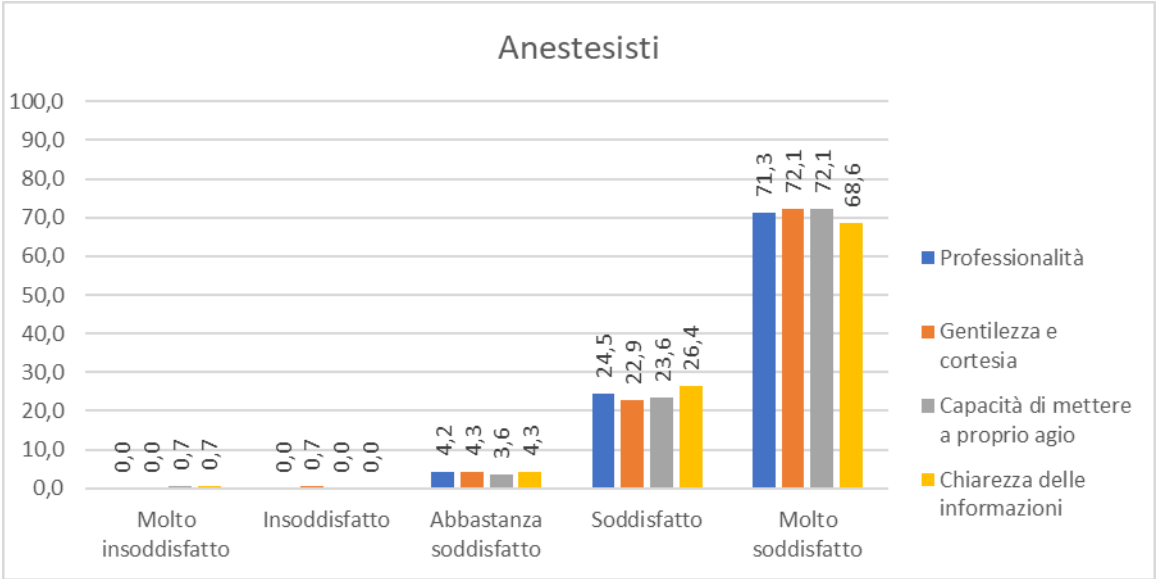
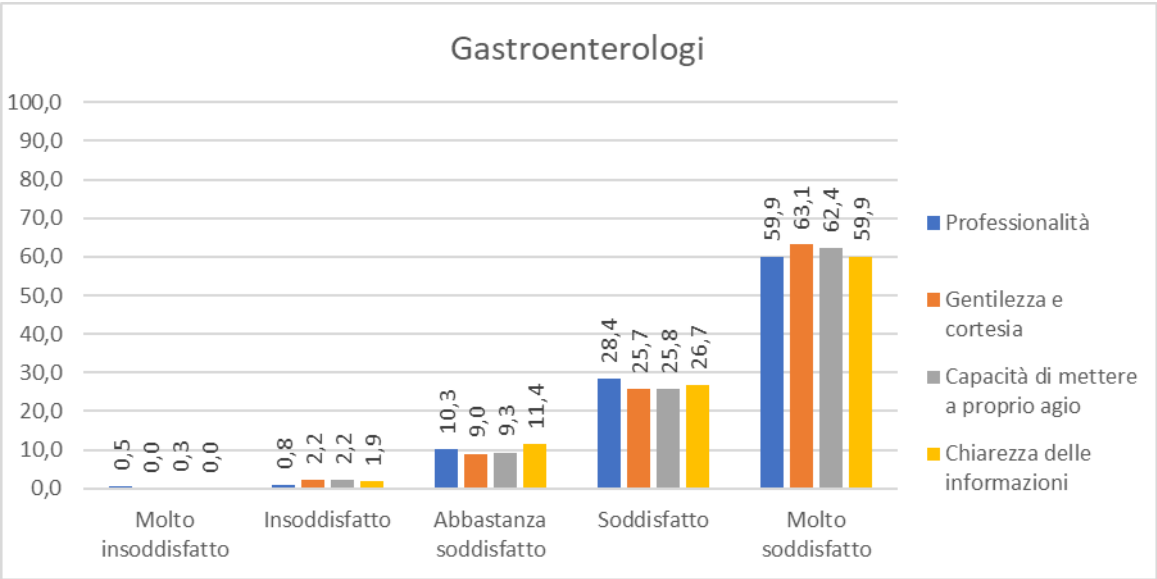
Il **tempo trascorso tra l'orario fissato per l'appuntamento e il momento in cui è il paziente è stato chiamato per la visita/esame** risulta essere stato minore di 15 minuti per il 31,7% degli utenti, compreso tra 15 e 30 minuti per il 36,3%, tra 30 e 60 minuti per il 23,4% e maggiore di 60 minuti per l'8,5 %. Tale tempo di attesa viene considerato molto lungo dal 3,7% del campione, lungo dal 6,5%, abbastanza lungo dal 14,8%, abbastanza breve dal 30,6%, breve dal 28,9%, molto breve dal 15,5%.

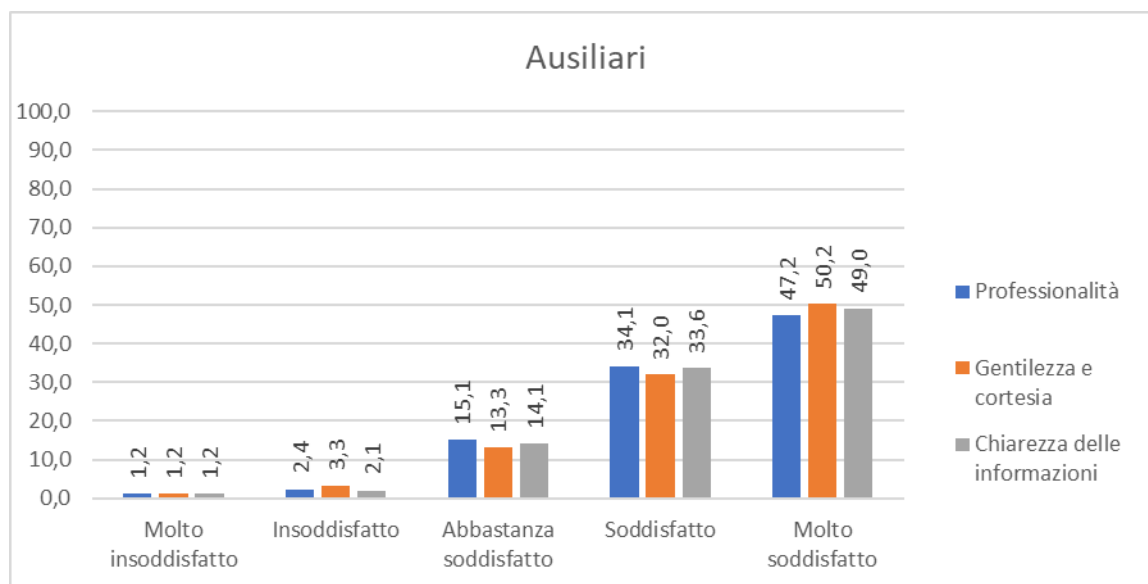


Delle **informazioni ricevute prima di effettuare la visita/esame** riguardo ad eventuali analisi da effettuare risulta molto soddisfatto il 34,5%, soddisfatto il 43,2%, abbastanza soddisfatto il 17,6%, insoddisfatto il 3% e molto insoddisfatto l'1,8 %. Delle informazioni ricevute prima di effettuare la visita/esame riguardo ad eventuale preparazione da effettuare risulta molto soddisfatto il 35,6%, soddisfatto il 44,7%, abbastanza soddisfatto il 16,1%, insoddisfatto il 3% e molto insoddisfatto lo 0,6 %. Riguardo alle informazioni ricevute prima di fare l'esame sullo svolgimento dello stesso, risultano invece molto soddisfatti il 41,3% degli utenti, soddisfatti il 37%, abbastanza soddisfatti il 14,9%, insoddisfatti il 5 % e molto insoddisfatti il 2 %.



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

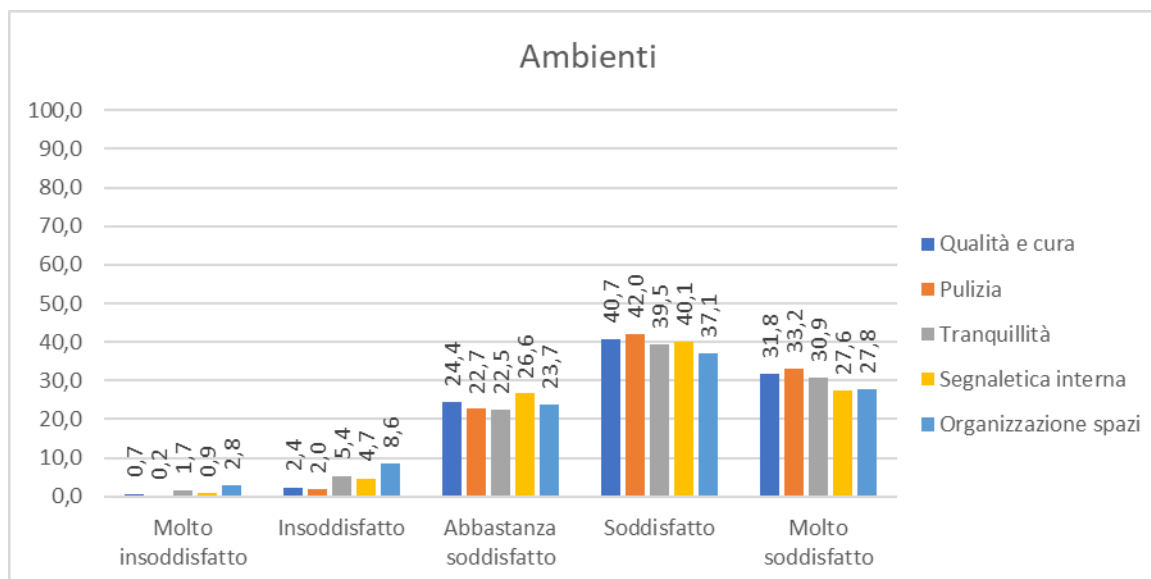




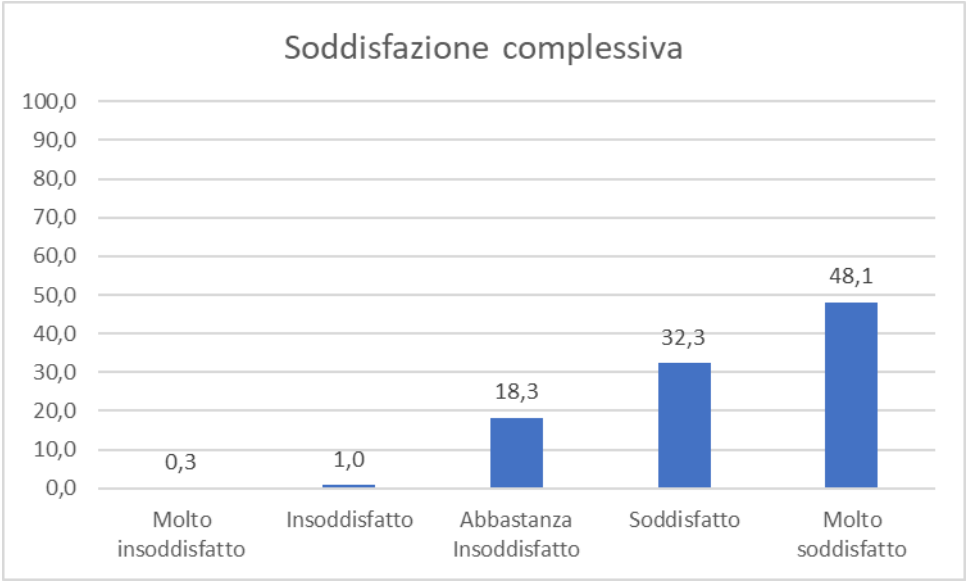
Sono soddisfatti della **collaborazione tra il personale dell'Ambulatorio** il 98,6% degli utenti.



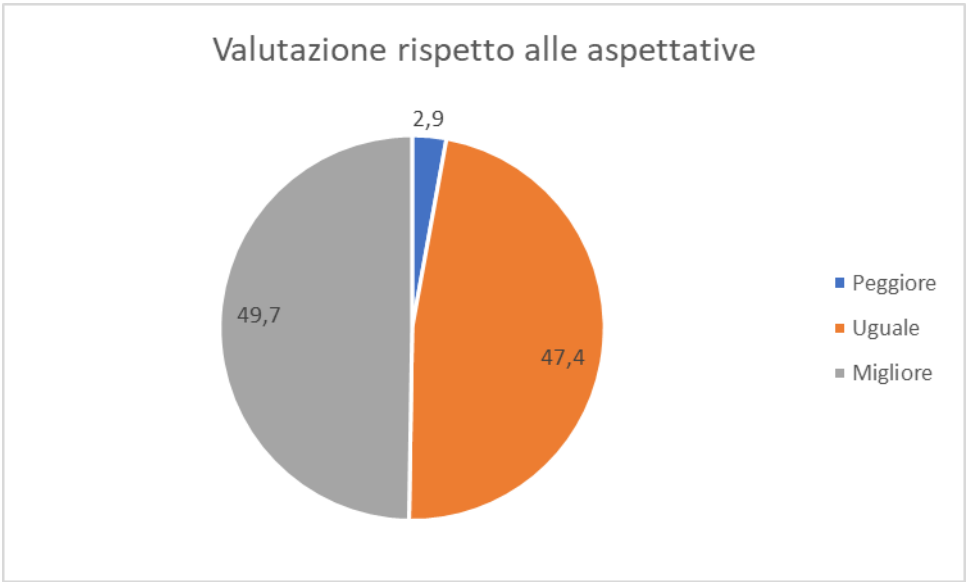
Anche la valutazione degli **ambienti** evidenzia un andamento positivo pur con un aumento degli utenti insoddisfatti per quanto riguarda l'organizzazione degli spazi.



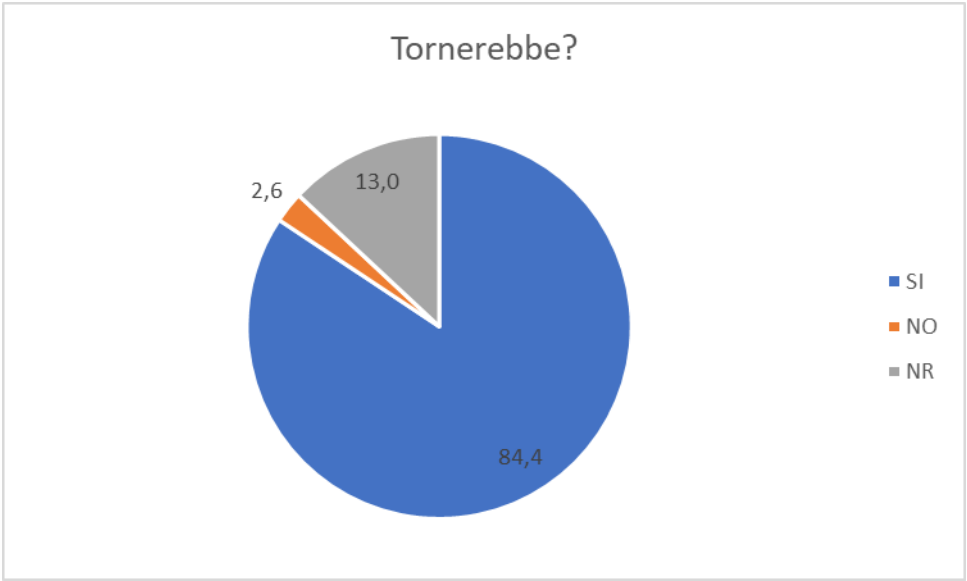
La **valutazione complessiva** dell'assistenza rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



Il 31,8 % degli utenti ha effettuato altri esami presso l'Ambulatorio di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva e il 49,7% del campione valuta l'assistenza ricevuta migliore rispetto alle proprie **aspettative**, il 47,4% come era nelle sue aspettative e il 2,9% peggiore.



Infine, l'84,3% degli utenti **tornerebbe per effettuare altri esami**, mentre non tornerebbe il 2,6% e il 13% del campione non ha espresso la propria opinione al riguardo. Se si considera solo chi ha risposto a questa domanda le persone che tornerebbero costituiscono il 97 % dei rispondenti.



Gli **aspetti maggiormente apprezzati** degli utenti che hanno risposto alle **domande aperte** del questionario riguardano il personale, sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, comunicazione con il paziente). Altri aspetti apprezzati sono l'organizzazione e la celerità sia il giorno dell'esame endoscopico in sedazione che del percorso (visita – preospedalizzazione – esame endoscopico).

Vengono indicati invece **da migliorare** da alcuni utenti per quanto riguarda l'accesso all'Ambulatorio, la segnaletica esterna per arrivare agli Ambulatori e il parcheggio. Inoltre, vengono considerate da migliorare le informazioni sullo svolgimento degli esami ricevute in fase di prenotazione. In particolare, alcuni utenti suggeriscono un maggior raccordo tra Ospedale e Cup regionale e l'utilizzo di un opuscolo informativo sul percorso del paziente, da pubblicare anche sul sito dell'Ospedale.

Da migliorare per quanto riguarda l'organizzazione risultano invece essere i tempi d'attesa prima di effettuare la visita/esame, soprattutto per le visite ambulatoriali. Per diminuire i tempi d'attesa gli utenti suggeriscono: aumento delle casse Cup; pagamenti on line, snellire l'organizzazione per evitare di dover effettuare diverse file, refertazione on line.

Riguardo agli ambienti, infine, vengono segnalati da migliorare gli spazi, considerati poco ampi in relazione al numero di persone, in particolare le sala d'attesa all'ingresso dell'Ambulatorio e quella antistante le stanze dell'ambulatorio di Gastroenterologia.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati della rilevazione della qualità percepita dagli utenti afferenti all'Ambulatorio di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva 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.