

# LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

## NELLA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E RADIOLOGIA INTERVENTISTICA

### CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta è stato proposto agli utenti della Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica nel periodo dal 14 Ottobre al 9 Novembre 2019 ed è stato compilato da 730 utenti.

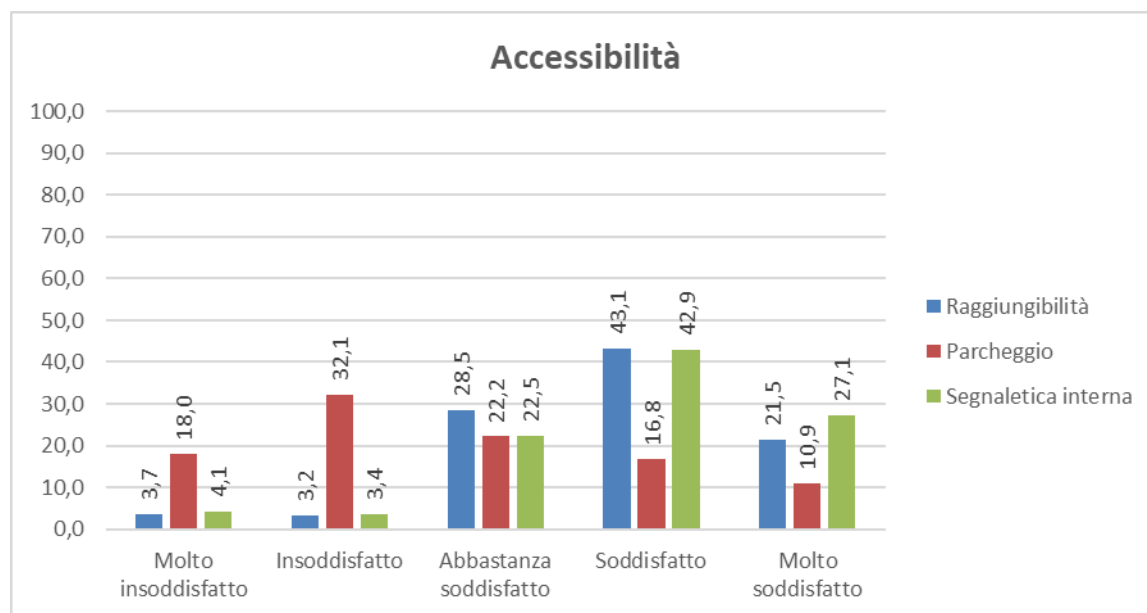
### RISULTATI

Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati agli utenti della Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica evidenzia un *buon livello di soddisfazione* (la maggior parte delle risposte si concentra tra soddisfatto e molto soddisfatto).

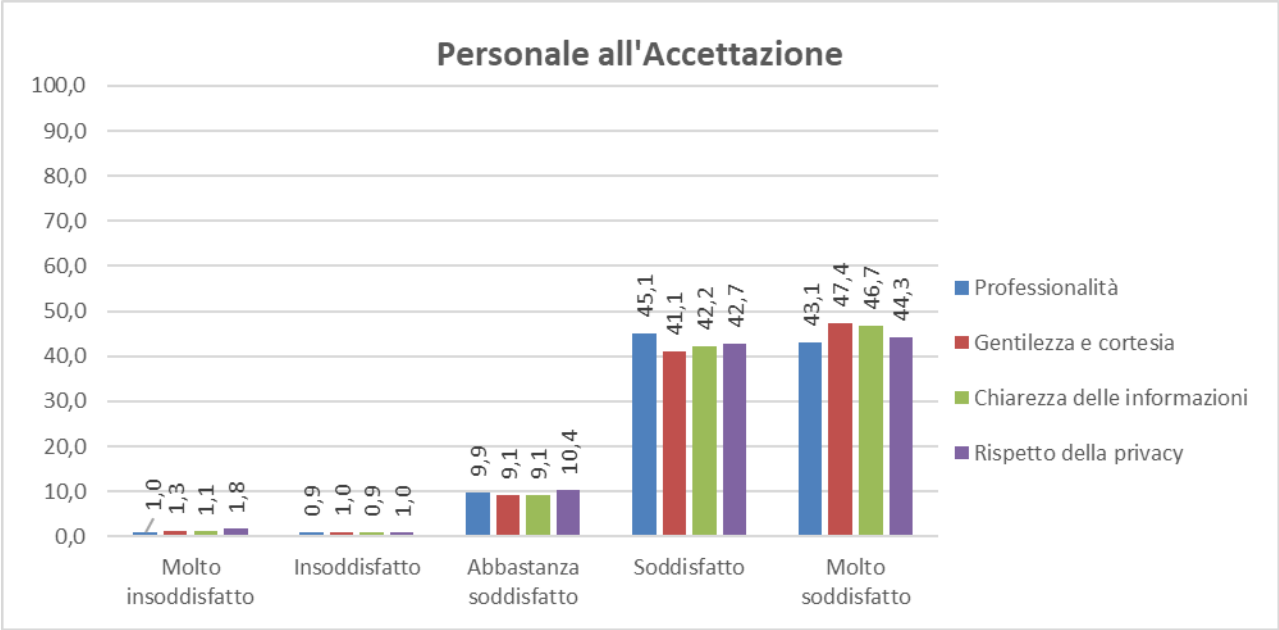
Il 50,5% dei questionari si riferisce alla fascia oraria mattutina (8-14), il restante 49,5% al pomeriggio (14-20). Il questionario è stato compilato per la maggior parte dai pazienti (84%), mentre il 15,8% da un familiare. Il 34,4% degli utenti sono uomini e il 65,6% donne. L'1,7% degli utenti ha meno di 18 anni, il 3,9% ha un'età compresa tra 18 e 30 anni, l'11,9% tra 31 e 45, il 35,9% tra 46 e 60 anni, il 31,1% tra 61 e 74, il 13,5% tra 75 e 85 e il 2,1% ha un'età maggiore di 80 anni. Per quanto concerne il titolo di studio, 10,9% degli utenti ha conseguito il titolo di scuola elementare, il 24,5 % il diploma di scuola media inferiore, il 47,8% il diploma di scuola media superiore, mentre è laureato il 16,8%. La nazionalità è per la maggior parte italiana (96,5%).

La **prenotazione** dell'esame è stata effettuata tramite il RECUP per il 45,6%, tramite il Call center dell'Ospedale Amico nel 24,3% dei casi e presso il CUP dell'Ospedale per il 23,1%. Il 67,2% degli utenti ha prenotato la prestazione con il SSN e il 32,8% con Ospedale Amico (OA). Riferisce di aver avuto difficoltà nell'effettuare la prenotazione l'11,2% degli utenti. Le difficoltà incontrate riguardano per chi ha prenotato con OA (il 4,8%) la difficoltà a contattare l'operatore del Call center mentre per chi ha prenotato con il SSN soprattutto i lunghi tempi d'attesa tra la prenotazione e l'esame. Al 24,6% degli utenti che hanno prenotato con il servizio OA è stato fissato l'appuntamento entro 72 ore, al 25,9% entro 1 settimana, al 28,4% entro 2 settimane, al 21,1% dopo oltre 2 settimane. Tali tempi di attesa tra la prenotazione e l'appuntamento preso con il servizio OA vengono considerati molto lunghi dallo 0,9%, lunghi dal 4,7%, abbastanza lunghi dal 9,4%, abbastanza brevi dal 37,3%, brevi dal 33,0% e molto brevi dal 14,6%.

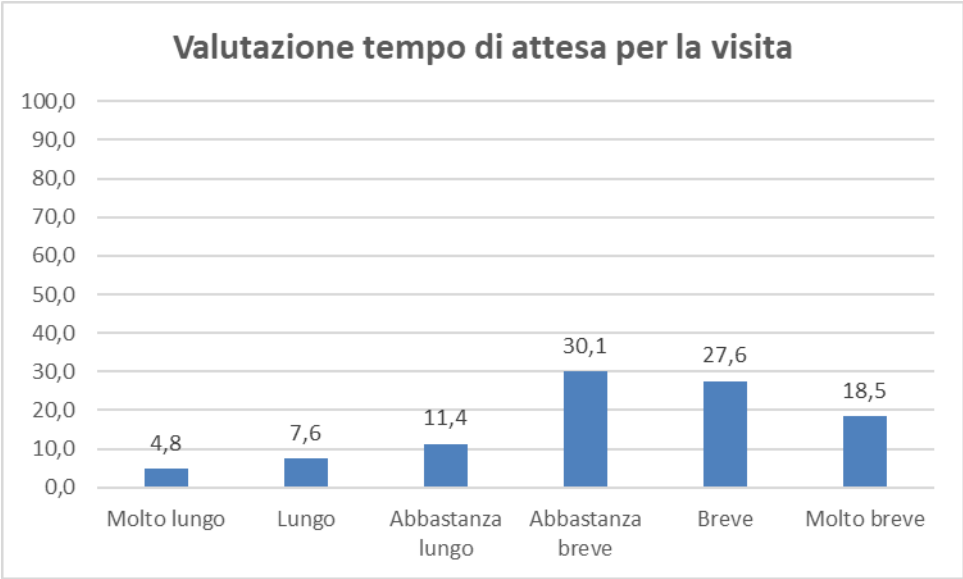
Riguardo l'**accessibilità** alla Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica, della raggiungibilità sono molto soddisfatti il 21,5% dei rispondenti, soddisfatti il 43,1%, abbastanza soddisfatti il 28,5%, insoddisfatti il 3,2% e molto insoddisfatti il 3,7%; della segnaletica interna all'Ospedale per raggiungere la Radiologia sono molto soddisfatti il 27,1%, soddisfatti il 42,9%, abbastanza soddisfatti il 22,5%, insoddisfatti il 3,4% e molto insoddisfatti il 3,2%. Rispetto alla disponibilità di parcheggio emerge invece che sono insoddisfatti il 32,1% e molto insoddisfatti il 18,0%, molto soddisfatti il 10,9%, soddisfatti il 16,8% e abbastanza soddisfatti il 22,2%.



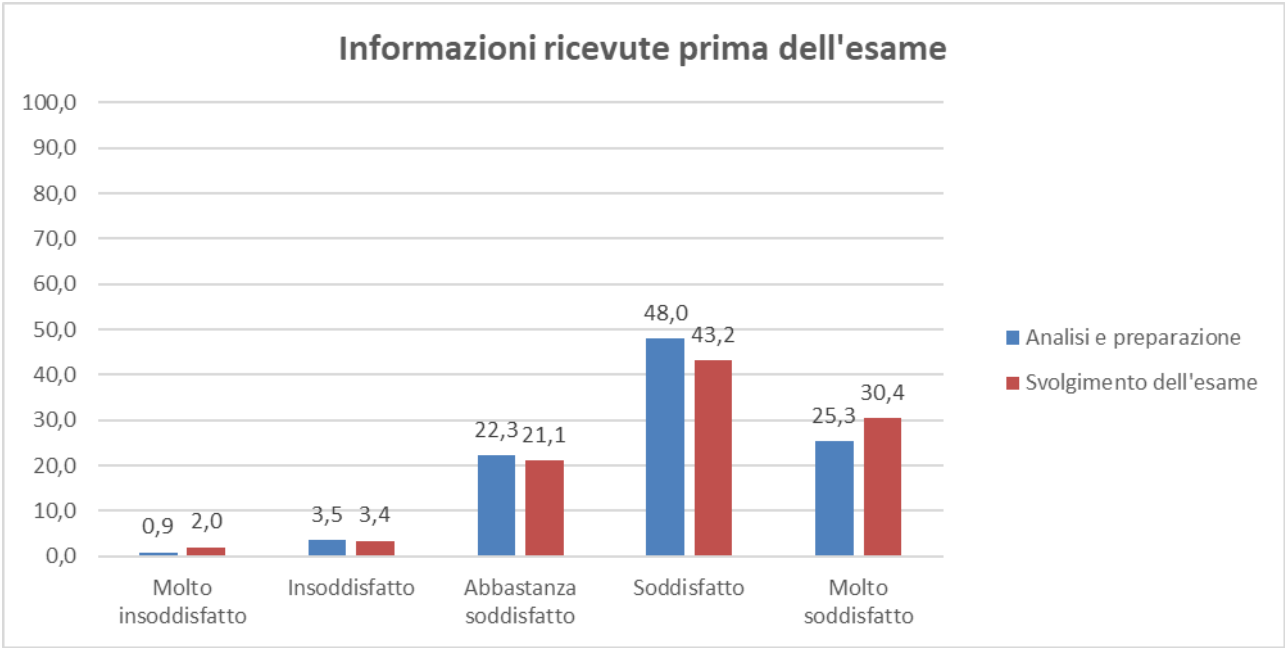
La valutazione del **servizio ricevuto dal personale della Segreteria/Accettazione all'ingresso della Radiologia** è positiva; infatti la maggior parte delle risposte a queste domande rientrano tra molto soddisfatto e soddisfatto.



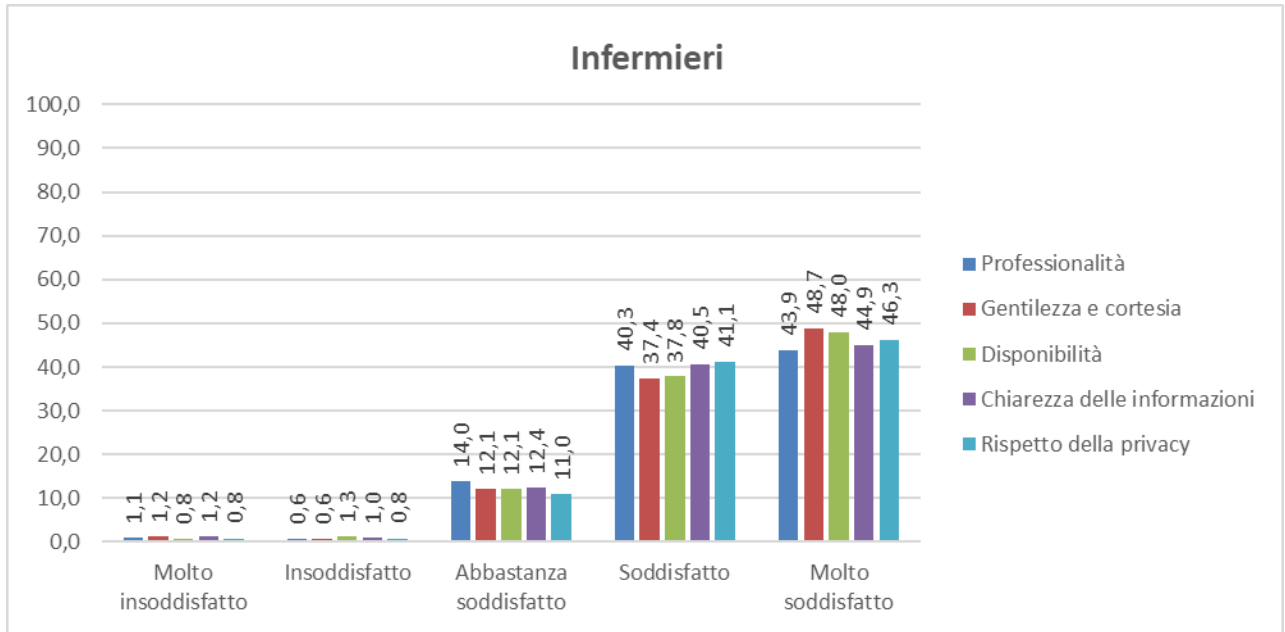
Il **tempo trascorso tra l'orario fissato per l'appuntamento e il momento in cui è il paziente è stato chiamato per l'esame** risulta essere minore di 15 minuti per il 36,5% degli utenti, compreso tra 15 e 30 minuti per il 31,5%, tra 30 e 60 minuti per il 21,7% e maggiore di 60 minuti per il 10,3%. Tale tempo di attesa viene considerato molto lungo dal 4,8% degli utenti che hanno risposto, lungo dal 7,6%, abbastanza lungo dall'11,4%, abbastanza breve dal 30,1%, breve dal 27,6%, molto breve dal 18,5%.

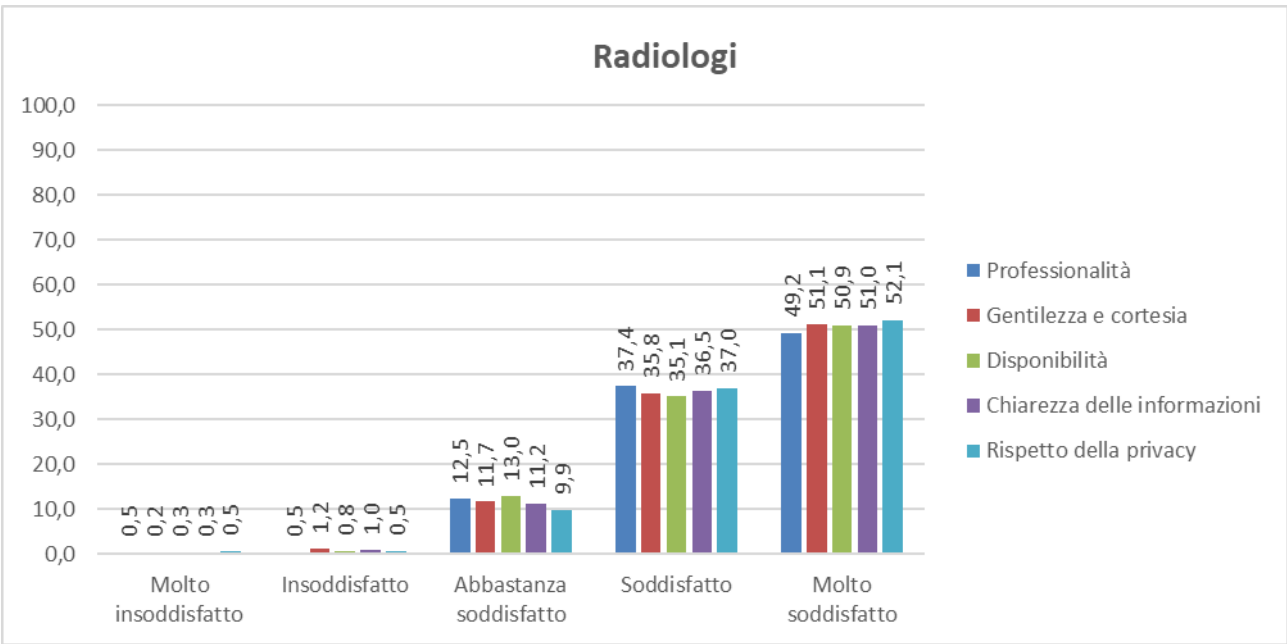
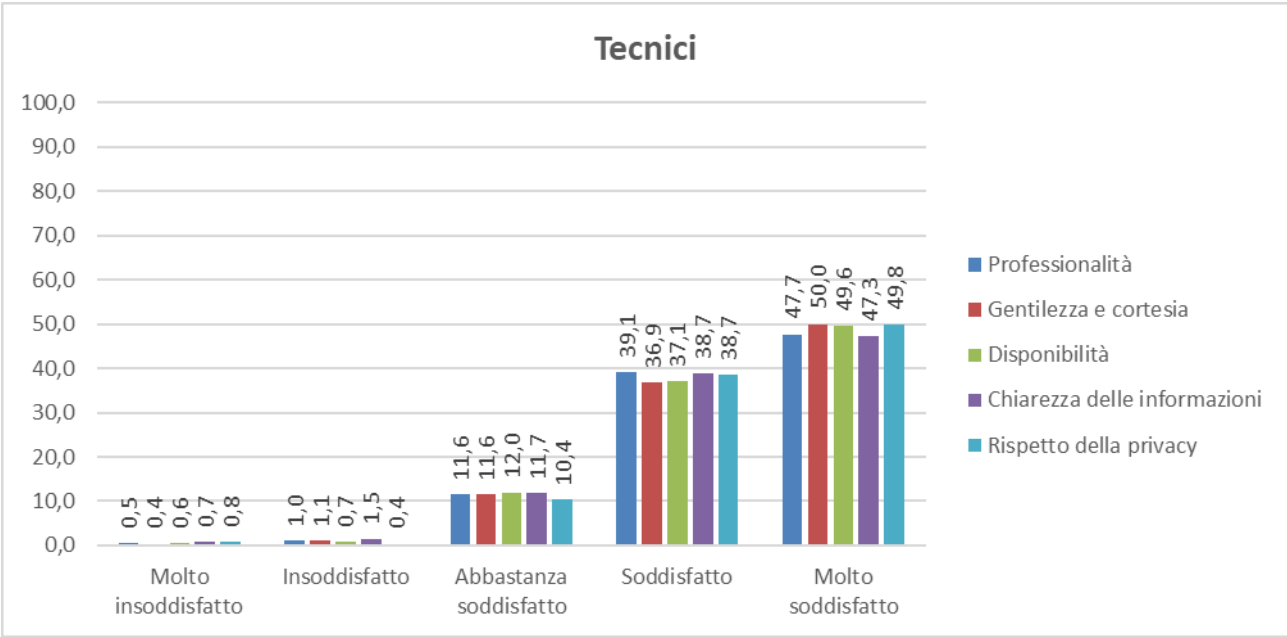


Delle **informazioni ricevute prima di effettuare l'esame** riguardo ad eventuale preparazione/analisi da effettuare prima dell'esame risulta molto soddisfatto il 25,3%, soddisfatto il 48%, abbastanza soddisfatto il 22,3%, insoddisfatto il 3,5% e molto insoddisfatto lo 0,9%. Riguardo invece alle informazioni ricevute prima di fare l'esame sul suo svolgimento, sono molto soddisfatti il 30,4%, soddisfatti il 43,2%, abbastanza soddisfatti il 21,1%, insoddisfatti il 3,4%, molto insoddisfatti il 2%.

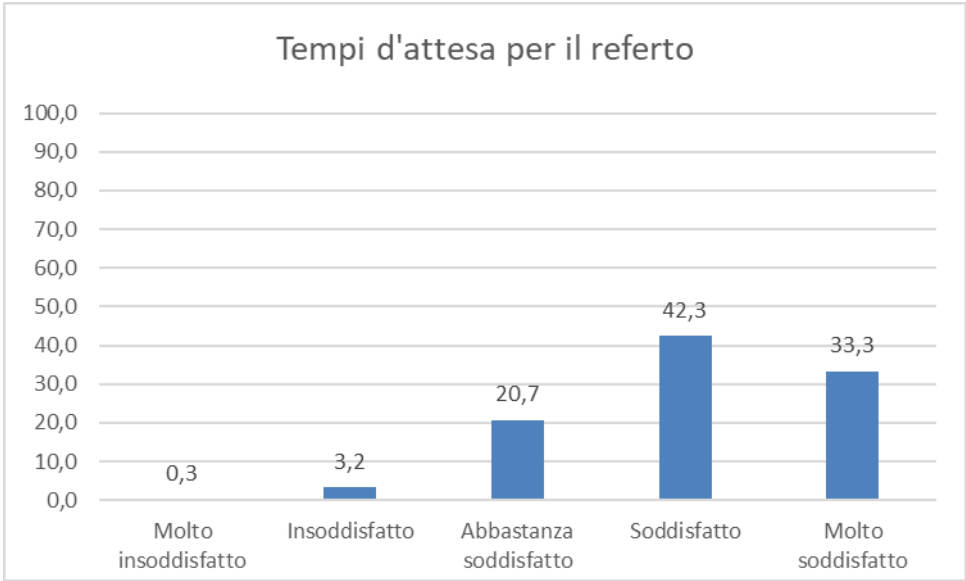


Per quanto riguarda la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale infermieristico, tecnico e medico**, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto. Lo stesso si può di dire della valutazione rispetto alla **collaborazione tra il personale**.

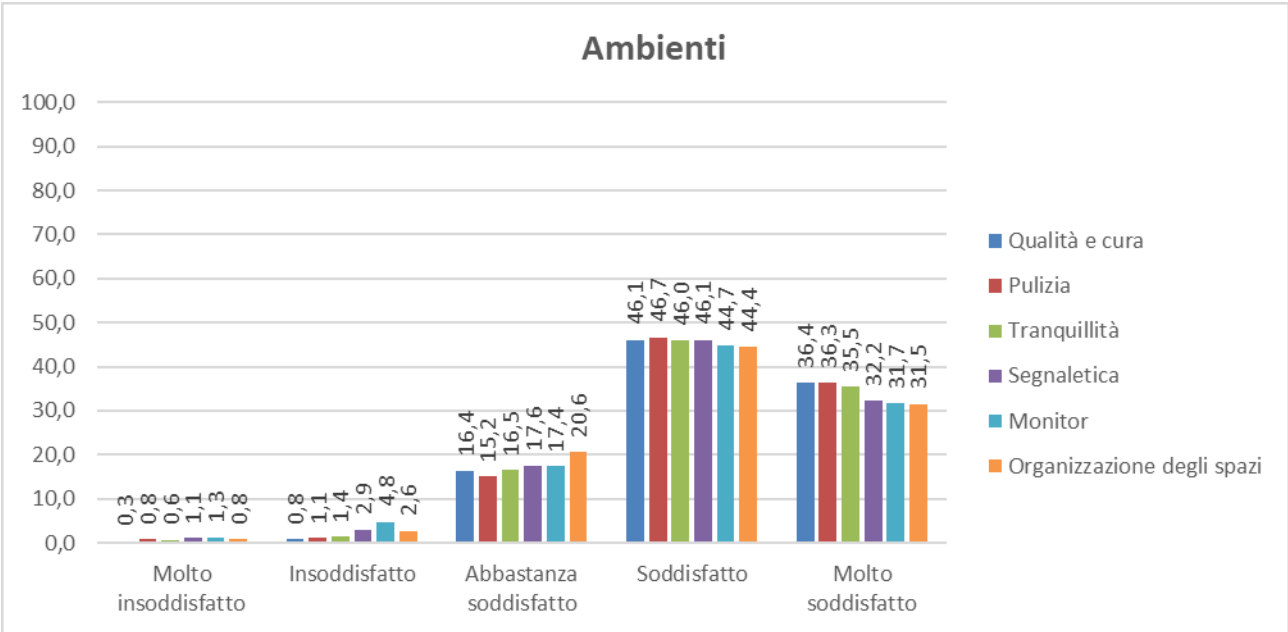




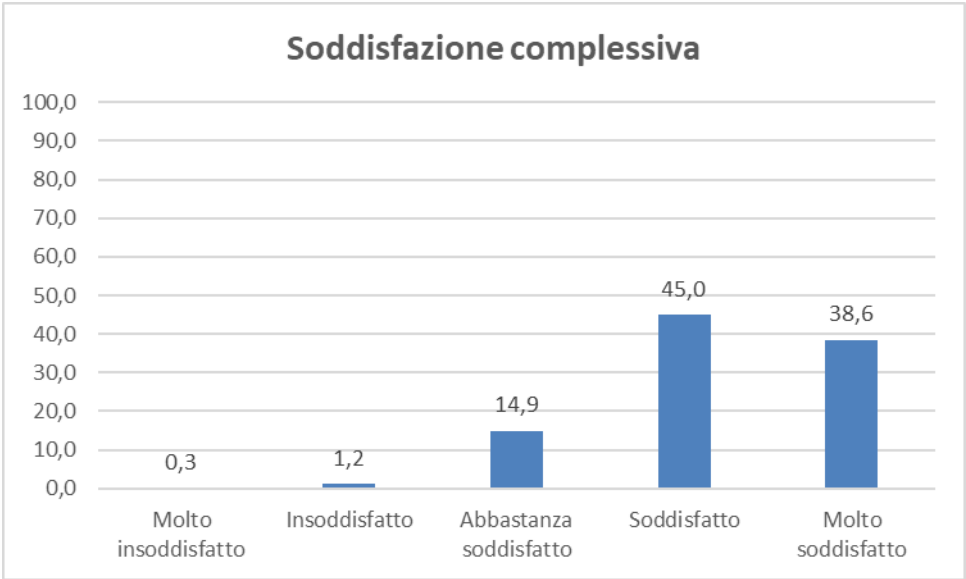
Per quanto riguarda invece **i tempi di attesa per il ritiro dei referti** anche se la maggior parte dei rispondenti si ritiene soddisfatto (42,3%) o molto soddisfatto (33,3%) vi è un lieve aumento degli abbastanza soddisfatti (20,7%) e insoddisfatti (3,2%).



La valutazione degli **ambienti** evidenzia un andamento positivo con un leggero aumento dei pazienti insoddisfatti e molto insoddisfatti (totale 6,1%) riguardo ai monitor informativi in sala d’attesa.



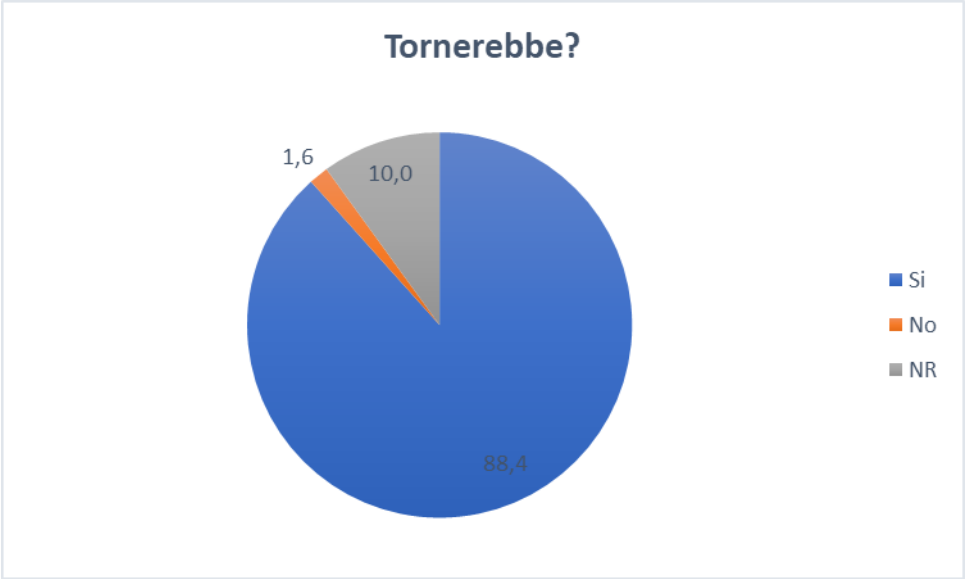
La **valutazione complessiva** dell’assistenza rispecchia l’andamento delle risposte date a tutto il questionario.



Il 44,8% degli utenti ha effettuato **altri esami** presso la Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica dell'Ospedale. Il 56% dei rispondenti valuta l'assistenza ricevuta migliore rispetto alle proprie **aspettative**, il 40,5% come era nelle sue aspettative e il 3,6% peggiore.



Infine, l'88,4% degli utenti **tornerebbe per effettuare altri esami**, mentre non tornerebbe l'1,6%. Il 10% non ha espresso la propria opinione al riguardo.



Gli **aspetti maggiormente apprezzati** degli utenti che hanno risposto alle domande aperte riguardano il personale sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, umanità, empatia). Apprezzati sono anche l'organizzazione (celerità, puntualità e ritiro immediato del referto) e gli ambienti e la loro pulizia.

Vengono indicati invece **da migliorare** da alcuni utenti, per quanto riguarda l'accesso, il parcheggio e le informazioni fornite al momento della prenotazione riguardo alla eventuale preparazione da effettuare prima dell'esame e riguardo agli esami da presentare e le informazioni fornite prima dell'esame sul suo svolgimento.

Da migliorare per quanto riguarda l'organizzazione risultano essere i tempi d'attesa tra l'orario dell'appuntamento e l'effettuazione dell'esame e i tempi di attesa per i referti. Per questi ultimi viene suggerita da alcuni utenti la refertazione on line o l'invio tramite posta.

Riguardo agli ambienti, infine, sono considerati migliorabili le indicazioni segnaletiche e i monitor informativi in sala d'attesa.

## **CONCLUSIONI**

L'analisi dei dati della rilevazione della qualità percepita dagli utenti afferenti alla Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica ha evidenziato nel complesso, nel periodo considerato, un **buon livello di soddisfazione** nelle diverse aree indagate dal questionario, collocandosi la maggior parte delle risposte tra soddisfatto e molto soddisfatto.

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

In particolare, riguardo ai tempi d'attesa precedenti l'esame, si evidenzia che, come emerso dalle analisi effettuate, esiste una correlazione con il grado di soddisfazione percepita dagli utenti e, che quando sono brevi, vengono considerati tra gli aspetti maggiormente apprezzati del servizio.