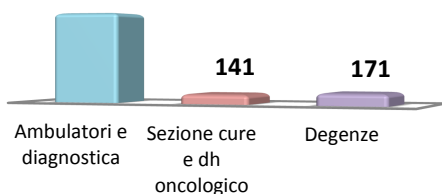


## Indagine di soddisfazione dei pazienti dello IOV

- anno 2015 -

Allo scopo di indagare il grado di soddisfazione dei pazienti dell'Istituto, nel 2015 hanno avuto luogo due somministrazioni di questionari. Rispetto al 2014 la modalità d'indagine è stata modificata: sono stati sviluppati e distribuiti tre diversi questionari in relazione alla tipologia di prestazioni (ambulatori/diagnostica, sezione cure ambulatoriali/day-hospital oncologico e degenze). Fino al 2014, invece, ogni struttura utilizzava un proprio questionario in aggiunta al questionario predisposto centralmente.

**Fig.1 - N. questionari raccolti per tipologia di questionario**  
**1260 (n = 1573)**

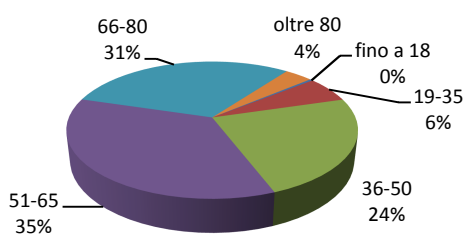


In **figura 1** viene rappresentato il numero di questionari raccolti in base all'area di erogazione dell'assistenza sanitaria.

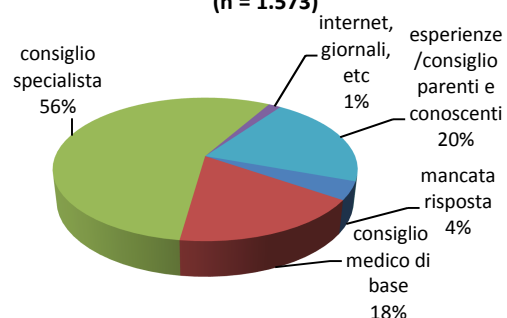
Dalla prima distribuzione, svoltasi nel mese di settembre, sono ritornati compilati 924 questionari (tasso di risposta: 75%), dalla seconda di dicembre 649 (tasso di risposta: 66%), per un totale di 1.573 questionari. Il tasso di risposta totale è stato del 71%, in linea con il dato del 2014, anno in cui sono stati restituiti 1.391 questionari compilati pari al 72% del totale distribuiti.

Il 68% dei questionari è stato compilato da pazienti di sesso femminile e il 28% degli utenti ha dichiarato di accedere per la prima volta ai servizi dell'Istituto. Nel grafico che segue - **figura 2** - si può osservare la distribuzione per età dei rispondenti: più del 65% è di età superiore ai 50 anni.

**Fig.2- N° rispondenti per fascia d'età**  
**(n = 1.573)**

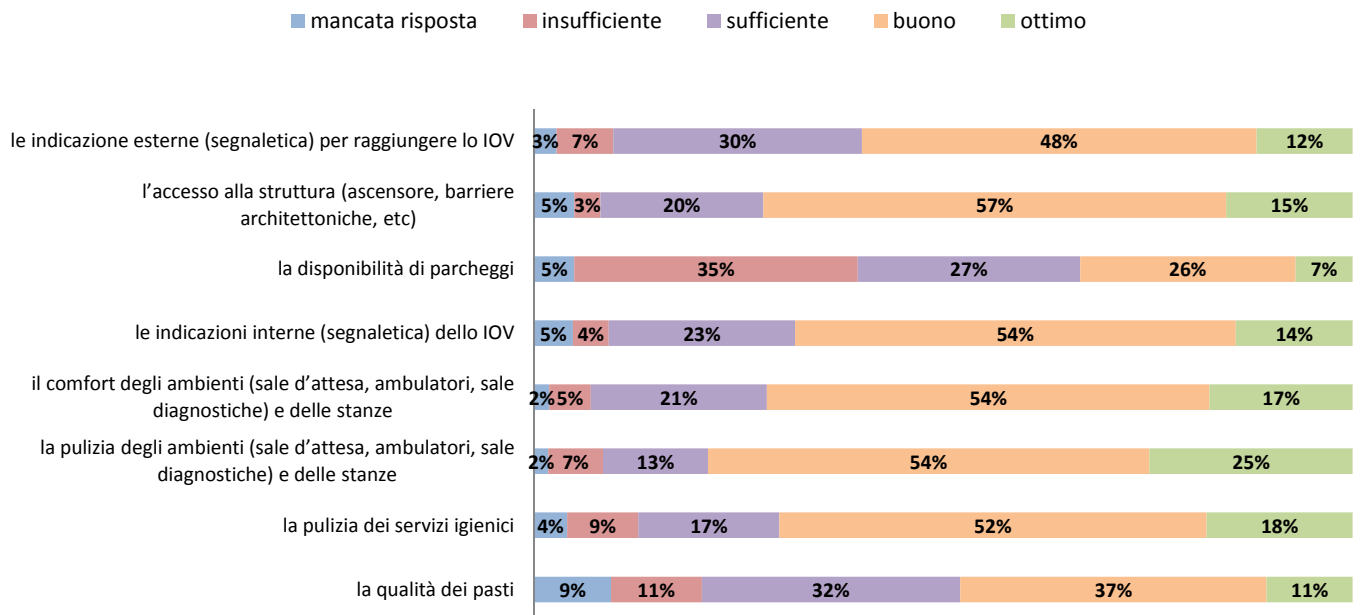


**Fig.3 - Come ha scelto di curarsi allo IOV?**  
**(n = 1.573)**



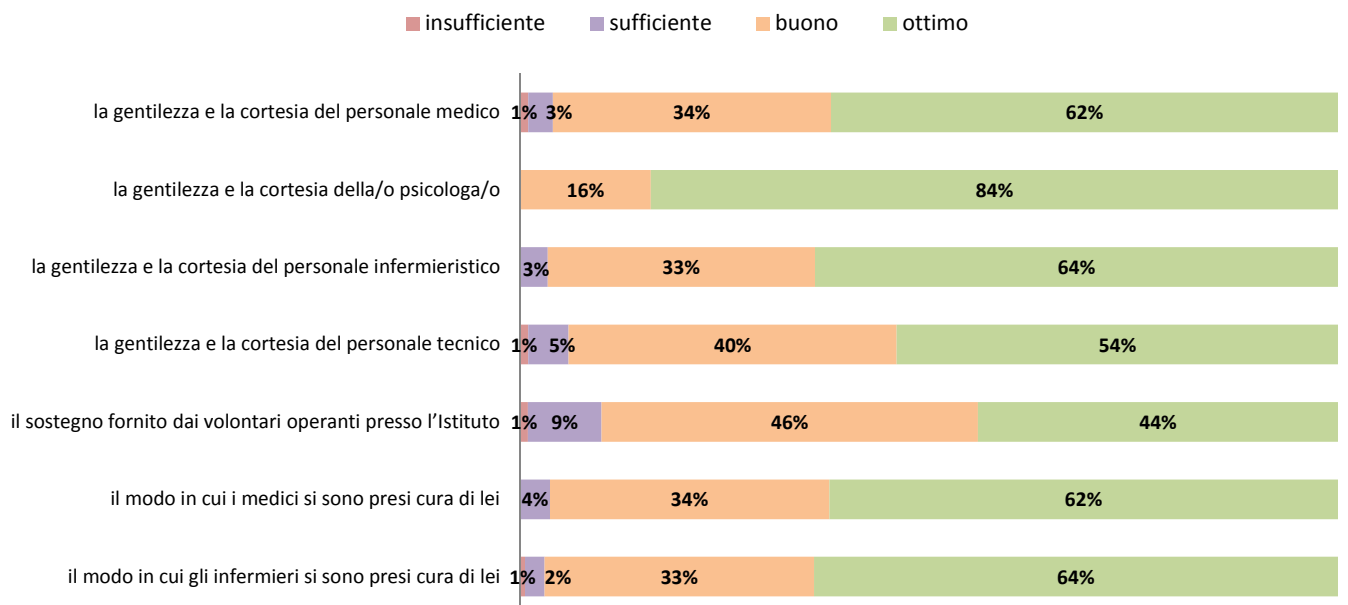
Come mostrato in **figura 3**, in più della metà dei casi la scelta di cura si basa sul consiglio del medico specialista, mentre il 18% risponde di aver seguito il consiglio del medico di base. È, inoltre, da mettere in evidenza il fatto che un utente su 5 si rivolge allo IOV affidandosi ad esperienze di conoscenti e amici.

**Fig. 4 - Qualità percepita: ambiente e comfort**  
 (n = 1.573)



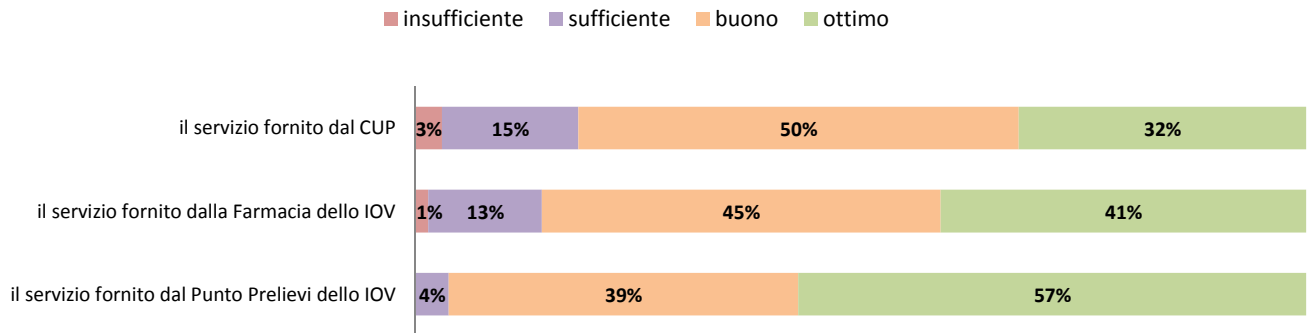
Nel 2014 il 60% degli intervistati aveva giudicato il comfort almeno buono, percentuale che nel 2015 è salita al 71, come si può osservare in **figura 4**. La pulizia degli ambienti viene valutata positivamente, mentre, giudizi più cauti vengono espressi dai pazienti dei reparti di degenza in merito alla qualità dei pasti. Rimane poi il tasto dolente della disponibilità dei parcheggi all'interno dell'Istituto, dal momento che oltre un terzo dei rispondenti li ritiene insufficienti.

**Fig. 5 - Qualità percepita: relazioni e rapporti umani**



Relativamente agli aspetti relazionali – **figura 5** – esaminati dall'indagine si sottolinea l'ottimo risultato conseguito dai professionisti dell'Istituto. In particolare, secondo il 96% il modo in cui il personale medico si è preso cura del paziente è stato buono e ottimo. Nel 2014 tale dato si era fermato all'83%. Un "balzo" analogo lo registrano anche gli infermieri: dall'85% a 97%.

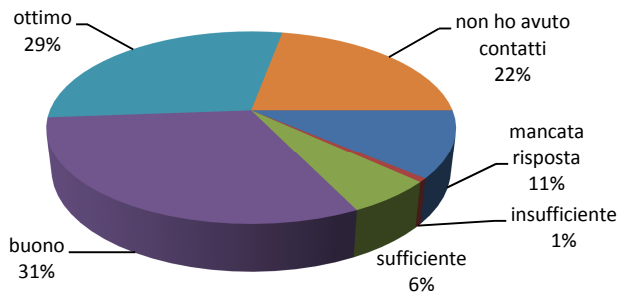
**Fig. 6 - Qualità percepita: servizi**



In relazione a CUP, Farmacia e Punto prelievi non si rilevano particolari criticità. Va precisato che questi servizi non hanno un questionario personalizzato data la tipologia di prestazione all'utente; pertanto è stata inserita una specifica domanda in tutti i questionari. Nella rappresentazione grafica di **figura 6** sono considerati solo gli utenti che hanno avuto contatti con questi tre servizi:

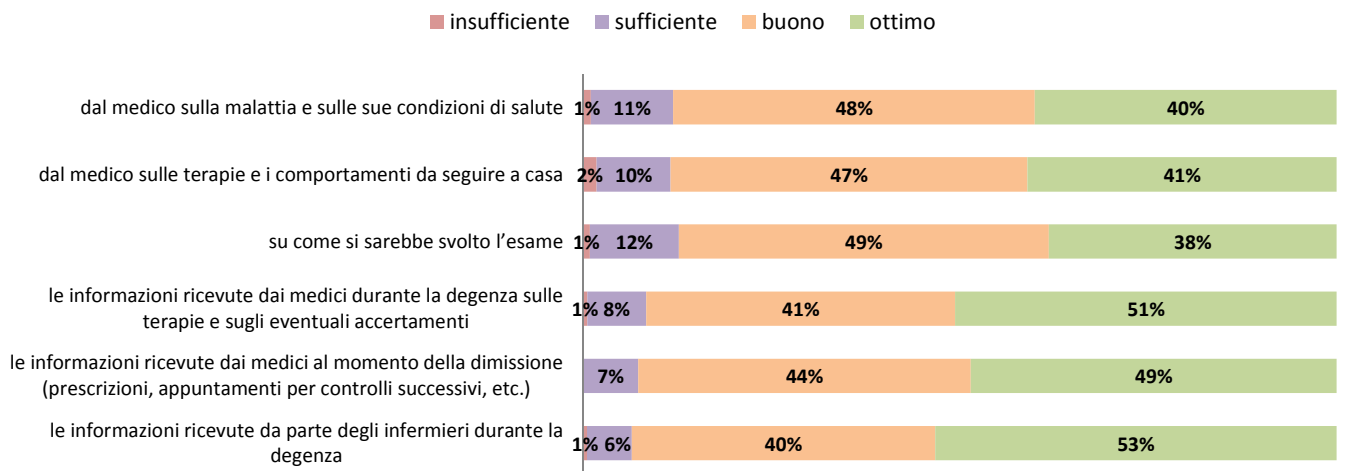
- CUP 1202 utenti, 86% rispetto al numero totale;
- Farmacia 626, 45% del totale;
- Punto prelievi 134, ovvero quasi la totalità dei rispondenti che hanno effettuato una terapia in sezione cure ambulatoriali.

**Fig.7 - Come valuta il sostegno fornito dai volontari? (n=1.573)**



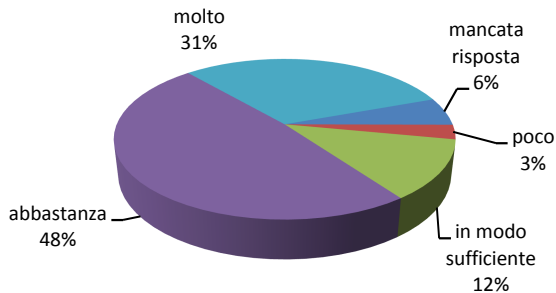
Un quinto dei rispondenti ha dichiarato di non avere avuto contatti con i volontari; questa, peraltro, è la domanda con il numero più elevato di mancate risposte – **figura 7**. Chi ha usufruito del loro appoggio ha comunque espresso un parere positivo.

**Fig. 8 - Qualità percepita: informazioni ricevute**



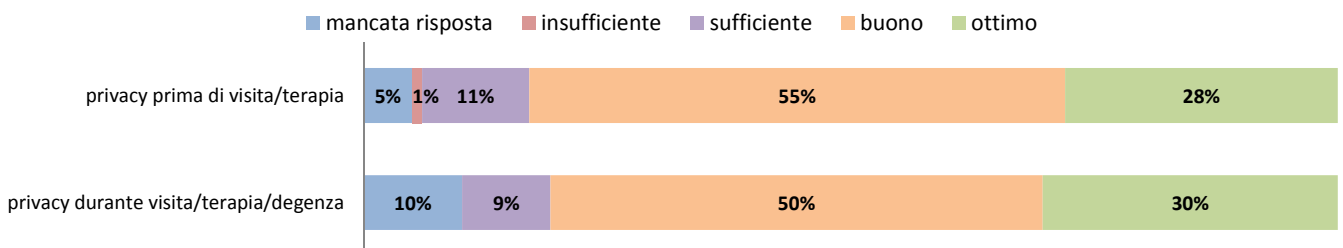
Relativamente alle domande sulle informazioni ricevute – **figura 8** – non si evidenziano particolari criticità. Il giudizio “ottimo” prevale nelle risposte date dai pazienti delle degenze (quarta, quinta e sesta barra a partire dall’alto).

**Fig.9 - Dopo aver ricevuto informazioni si è sentito rassicurato?**



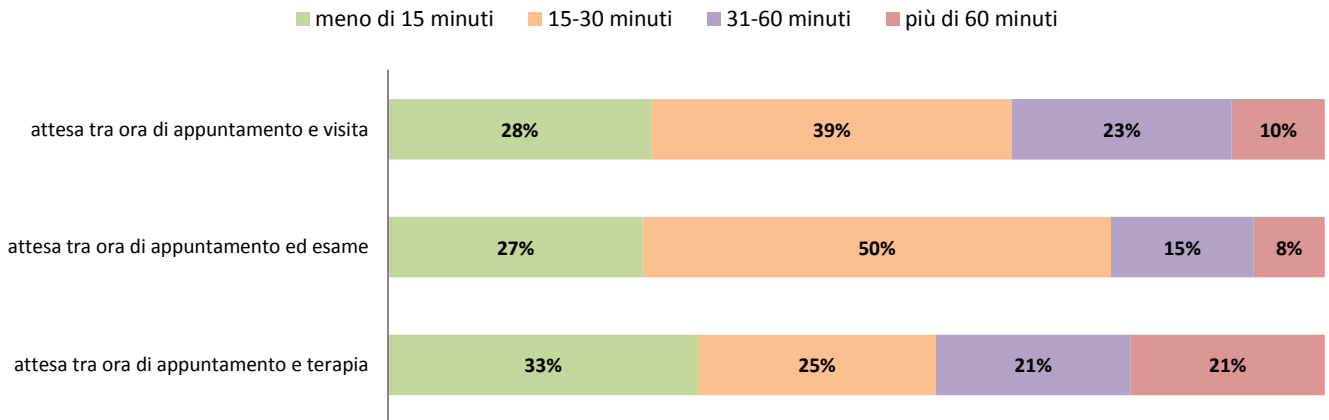
I pazienti hanno risposto in maniera piuttosto cauta a questa domanda: la ragione potrebbe essere che il tipo di patologia trattato nel nostro Istituto desta, comprensibilmente, apprensione – **figura 9**. E’ comunque significativo che il 79% ha risposto di sentirsi abbastanza/molto rassicurato.

**Fig. 10 - Qualità percepita: privacy**



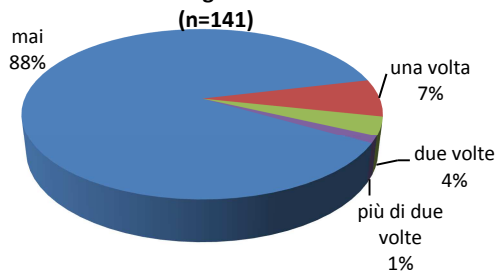
I pazienti rispondenti hanno valutato positivamente la riservatezza garantita sia prima sia durante la visita/terapia e la degenza, non segnalando per questi aspetti sostanziali differenze rispetto al 2014 – **figura 10**.

Fig. 11- Qualità percepita: tempo d'attesa



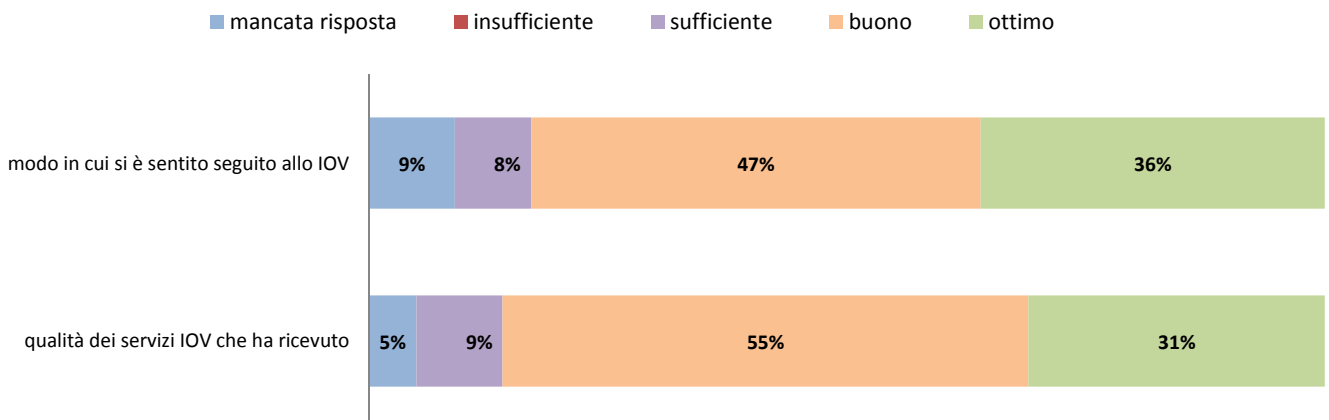
Il grosso dei ritardi è contenuto entro 30 minuti. Tuttavia nella sezione cure ambulatoriali e day-hospital (**figura 11**) un paziente su cinque ha dichiarato di avere atteso per oltre un'ora per la terapia. Si tratta peraltro di una problematica nota e già presa in carico dalla Direzione aziendale.

Fig.12 - Le è mai capitato che la sua terapia venisse rinviata per indisponibilità di poltrone o ritardi organizzativi?



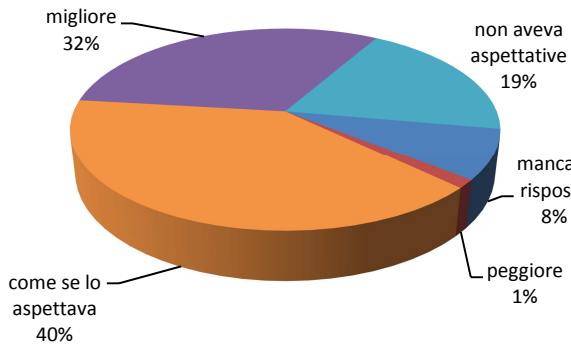
L'appuntamento per le terapie antitumorali delle persone intervistate è stato rispettato in quasi nove casi su dieci. Rinvii per più di due volte, quindi particolarmente disagiati per i pazienti, sono stati lamentati dall'uno per cento dei rispondenti – **figura 12**.

Fig. 13 - Qualità percepita: giudizio complessivo

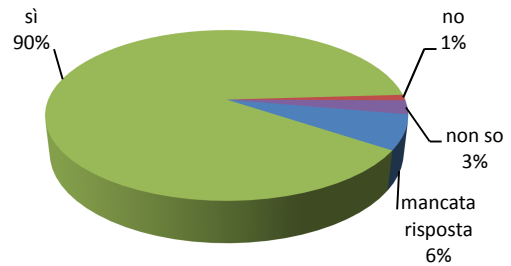


In riferimento alla **figura 13**, l'83% dei rispondenti ha dichiarato di essersi sentito seguito in modo "buono" o "ottimo" e l'86% segnala un livello di soddisfazione buono/ottimo per i servizi ricevuti; anche in questi casi predomina il giudizio "buono". Nel complesso il gradimento aumenta lievemente rispetto al 2014, quando i giudizi "buono" e "ottimo" erano pari all'81%. Da notare che nel 2012 tale percentuale si attestava al 73, segno che il trend della soddisfazione degli utenti si mantiene positivo e in crescita costante.

**Fig.14 - Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato...**

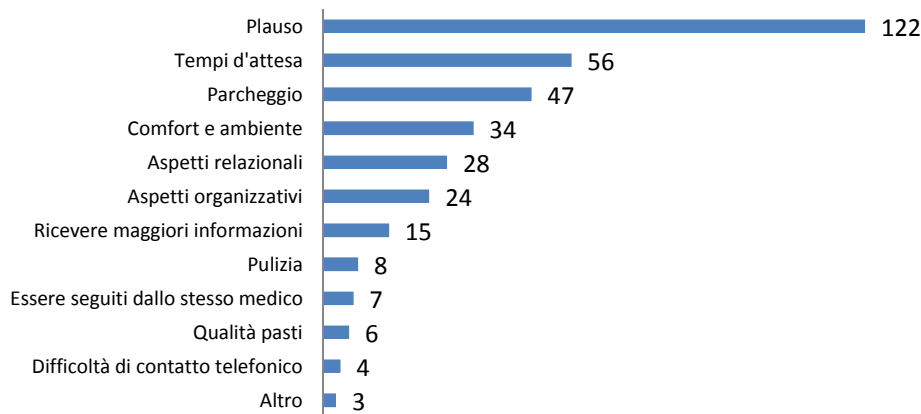


**Fig.15 - Tornerebbe a controllarsi allo IOV per esami o visite?**



Per quasi un terzo dei pazienti il servizio ricevuto è stato superiore alle attese, mentre solo per l'un per cento esso non è stato all'altezza delle aspettative – **figura 14**. La valutazione complessiva è assai lusinghiera se si tiene conto che il 90% degli utenti ha dichiarato che in caso di necessità tornerebbe allo IOV per sottoporsi a esami o visite – **figura 15**.

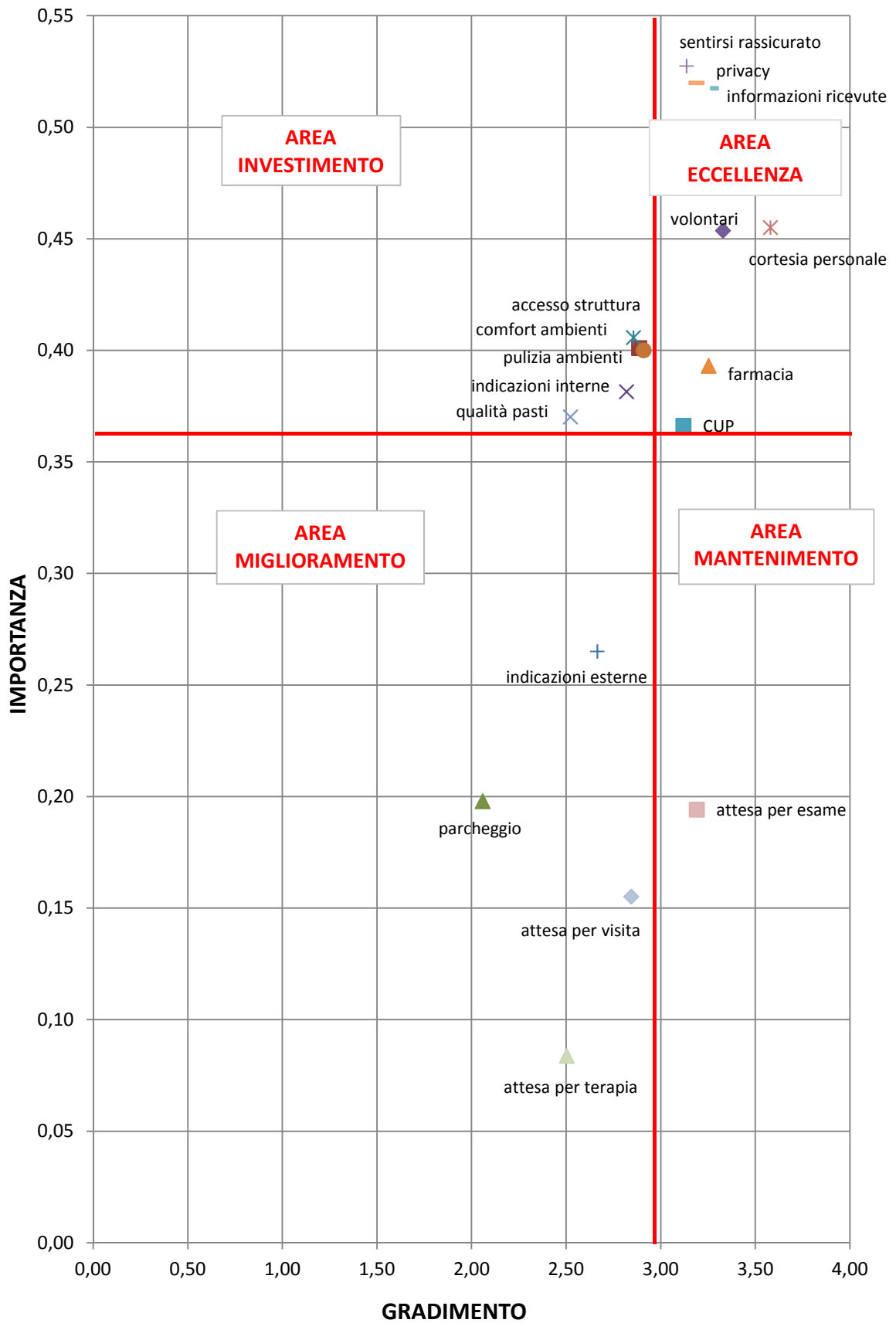
**Fig. 16 - Suggerimenti e segnalazioni (n = 354)**



Nel 2015 il 22% dei rispondenti ha utilizzato lo spazio messo a disposizione nel questionario per esprimere suggerimenti e/o segnalazioni – **figura 16**. Si tratta di una percentuale assai superiore rispetto al 13% del 2014, segno che sempre più gli utenti dedicano del tempo alla riflessione sui temi oggetto dell'indagine e hanno a cuore il miglioramento del servizio offerto. Merita, inoltre, di essere evidenziato come 122 rispondenti (il 34% di coloro che hanno lasciato un commento) abbiano utilizzato tale spazio per plaudire l'Istituto e i suoi professionisti, o comunque per ringraziarli e manifestare la propria riconoscenza.

Quanto invece ai disservizi lamentati, analogamente alle rilevazioni degli anni scorsi, la maggior parte continua a riguardare tempi di attesa, parcheggi e, in misura inferiore, il comfort degli ambienti. Riguardo agli altri aspetti, si tratta di segnalazioni sostanzialmente sporadiche relative a vari elementi di qualità percepita come evidenziato nel grafico.

Fig. 17 - Mappa delle priorità



A conclusione di questo report è stata elaborata una mappa delle priorità che aiuta a “tirare le somme” dell’analisi svolta. Si tratta di uno strumento di lettura dei risultati dell’indagine, rappresentato in **figura 17**, che permette di stimare quanto ogni singola risposta ai quesiti pesa rispetto alla soddisfazione complessiva e di determinare su quali aspetti del servizio è opportuno programmare azioni per mantenere o aumentare la qualità del servizio stesso. Nello specifico, nell’asse delle ascisse viene rappresentato il punteggio medio di **gradimento** di ciascun item (da 1 a 4) mentre nell’asse delle ordinate viene riportato il coefficiente di correlazione (**importanza**) degli stessi item con la soddisfazione generale.

La mappa suddivide quindi in quattro diverse aree gli aspetti assistenziali indagati dal questionario, in base al livello di gradimento e all’importanza attribuita loro dagli utenti.

**Area eccellenza.** Sono presenti gli elementi che hanno ottenuto giudizi positivi e che risultano anche i più importanti per gli intervistati.

**Area mantenimento.** In questa area compaiono quegli aspetti che, sebbene siano valutati positivamente, sembrano incidere meno nel giudizio complessivo finale degli utenti; ad esempio, nel caso dei tempi d’attesa per effettuare esami è sufficiente l’attività di monitoraggio, senza particolari interventi.

**Area investimento.** Comprende gli elementi che hanno totalizzato livelli più bassi di gradimento e che vengono considerati importanti dagli utenti. Nel caso specifico si tratta di:

- accessibilità della struttura (es. ascensori, barriere architettoniche)
- indicazioni interne (es. segnaletica)
- comfort e pulizia degli ambienti
- qualità dei pasti.

Dopo opportune analisi, questi aspetti potrebbero essere oggetto di azioni di miglioramento prioritarie.

**Area miglioramento.** Raggruppa gli ambiti con giudizi più bassi che dovrebbero essere oggetto di azioni di miglioramento successivamente a quelle prioritarie, dal momento che hanno un’importanza secondaria sulla valutazione globale data dal paziente. Si tratta di:

- indicazioni esterne (es. cartellonistica stradale)
- disponibilità di parcheggio
- tempi di attesa per effettuare visite e terapie.

Al di là di suddetti aspetti suscettibili di miglioramento, l’indagine ha confermato la generale, elevata soddisfazione degli utenti nei confronti dell’Istituto e dei suoi professionisti, ritenendo eccellenti la maggior parte dei servizi offerti.