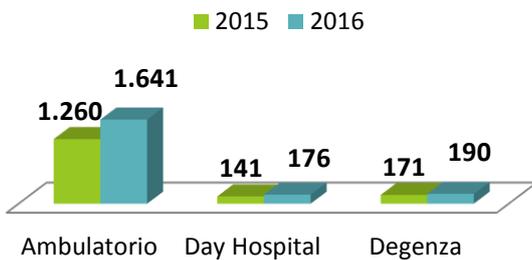


Indagine di soddisfazione dei pazienti dello IOV

- anno 2016 -

Allo scopo di indagare il grado di soddisfazione dei pazienti dell'Istituto, nel 2016 hanno avuto luogo due somministrazioni di questionari.

Fig.1 - N. questionari raccolti per tipologia di questionario
 (n=1.573 nel 2015; n=2.007 nel 2016)



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 aprile, sono ritornati compilati 1.102 questionari (tasso di risposta: 87%), dalla seconda, di novembre, 905 (tasso di risposta: 59%), per un totale di 2.007 questionari. Il tasso di risposta totale è stato del 71%, in linea con il dato degli anni precedenti.

Il 66% dei questionari è stato compilato da pazienti di sesso femminile e il 27% 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: il 70% è di età superiore ai 50 anni.

Fig.2 - N. rispondenti per fascia d'età
 (n=2.007)

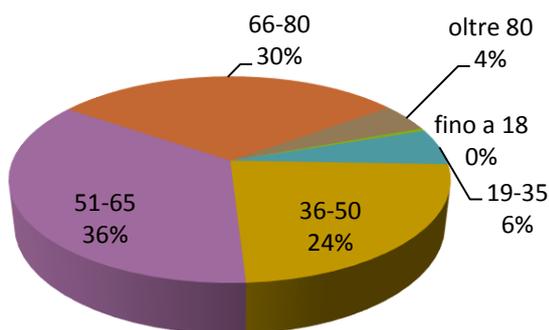
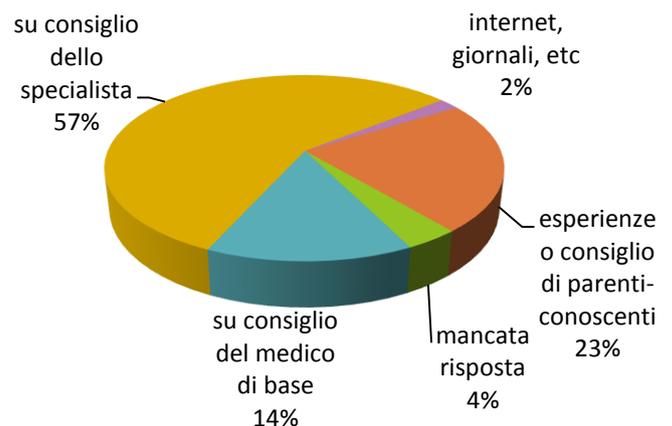


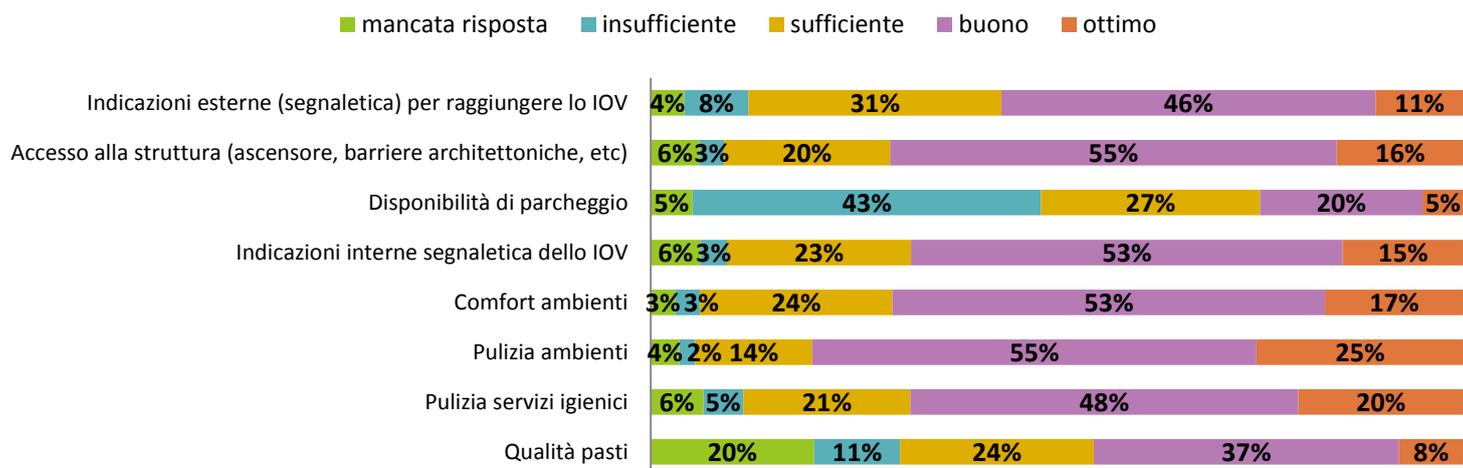
Fig.3 - Come ha scelto di curarsi allo IOV?
 (n=2.007)



Come mostrato in **figura 3**, in più della metà dei casi la scelta di curarsi allo IOV si è basata sul consiglio del medico specialista, mentre il 14% ha seguito il consiglio del medico di base. È, inoltre, da evidenziare il fatto che quasi un utente su 4 si sia rivolto allo IOV affidandosi alle esperienze di conoscenti e amici.

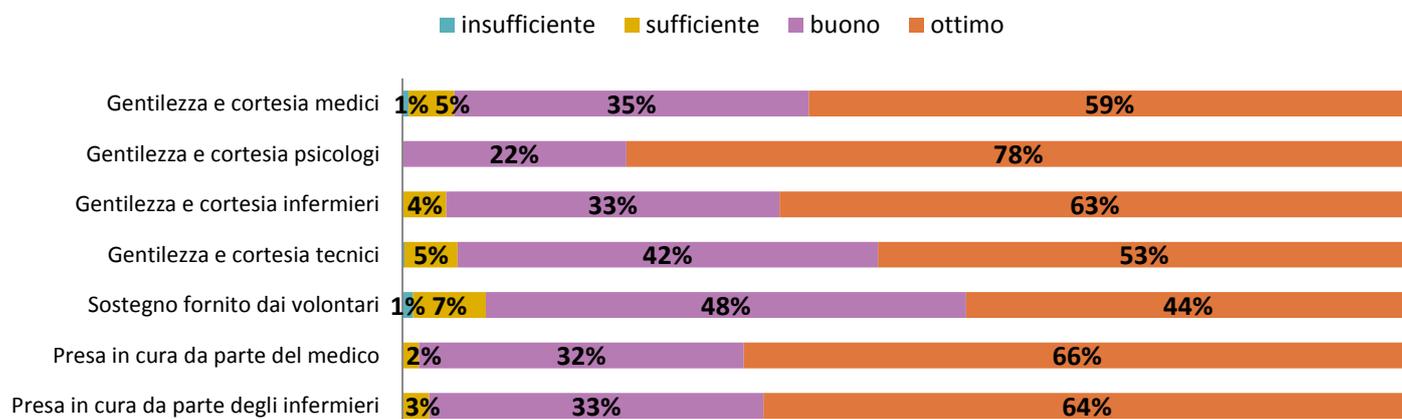
Fig.4 - Qualità percepita: ambiente e comfort

(n=2.007)



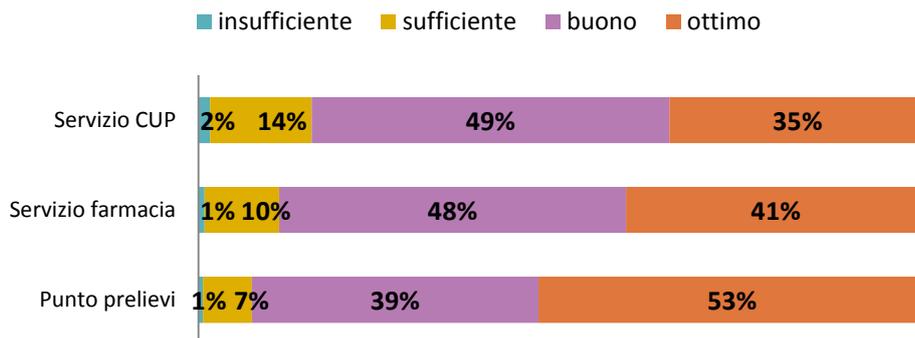
Come si può osservare in **figura 4**, il 70% degli intervistati ha giudicato il comfort almeno buono, un dato che conferma il gradimento espresso nel 2015, il quale era risultato di una decina di punti superiore rispetto al 2014. La pulizia degli ambienti viene valutata positivamente, mentre giudizi 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 quasi la metà dei rispondenti li ritiene insufficienti.

Fig.5 - Qualità percepita: relazioni e rapporti umani



Relativamente agli aspetti relazionali esaminati dall'indagine – **figura 5** – si sottolinea l'ottimo risultato conseguito dai professionisti dell'Istituto. In particolare, secondo il 98% degli intervistati il modo in cui il personale medico si è preso cura del paziente è stato buono e ottimo. Nel 2015 tale dato era già ad un lusinghiero 96%, nel 2014 si era fermato all'83%. Un "balzo" analogo lo hanno registrato anche gli infermieri: dall'85% del 2014 a 97% del 2015, percentuale confermata nel 2016.

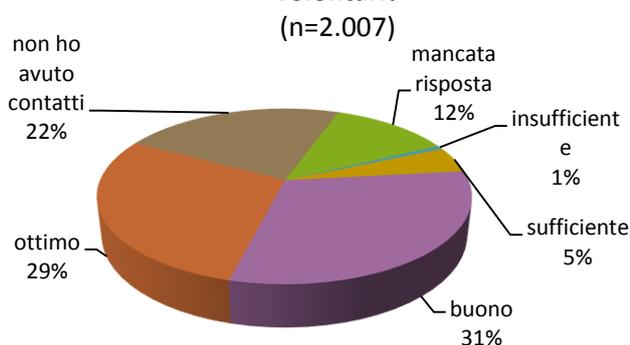
Fig.6 - Qualità percepita: servizi



In relazione a CUP, Farmacia e Punto prelievi non si rilevano particolari criticità. Va precisato che questi servizi, data la tipologia di prestazione erogata, non vengono valutati attraverso questionari dedicati. È stata pertanto 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:

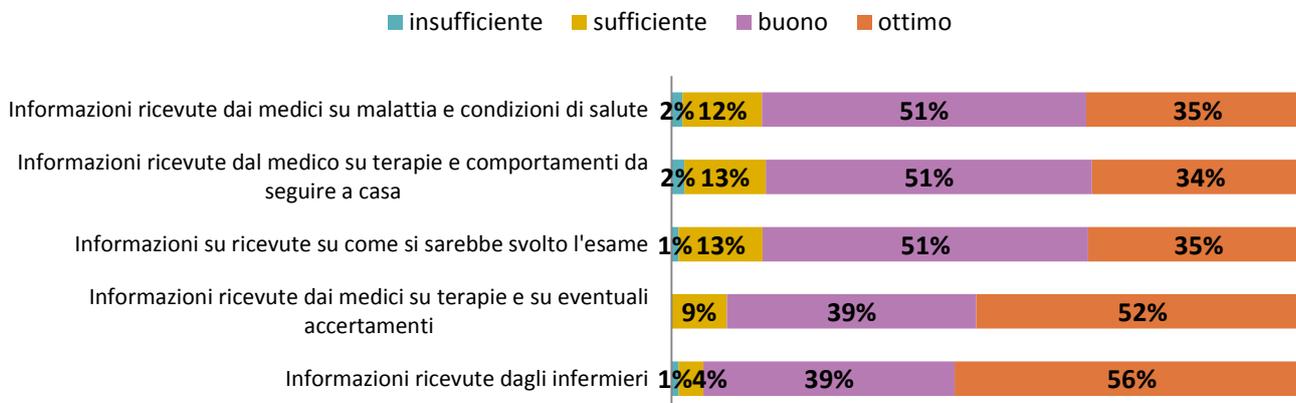
- CUP: 1.523 utenti, 76% rispetto al numero totale;
- Farmacia: 837, 42% del totale;
- Punto prelievi: 165, ovvero quasi la totalità dei rispondenti che hanno effettuato una terapia in sezione cure ambulatoriali.

Fig.7 - Come valuta il sostegno fornito dai volontari?



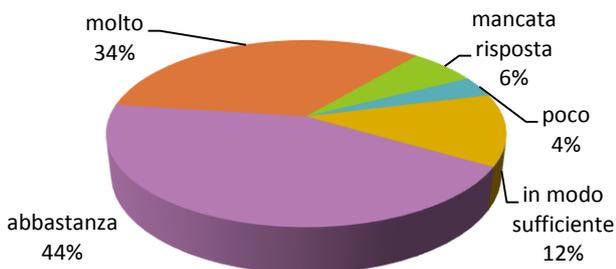
Un quinto dei rispondenti ha dichiarato di non avere avuto contatti con i volontari – **figura 7**. Chi ha usufruito del loro appoggio, lo ha valutato positivamente.

Fig.8 - Qualità percepita: informazioni ricevute



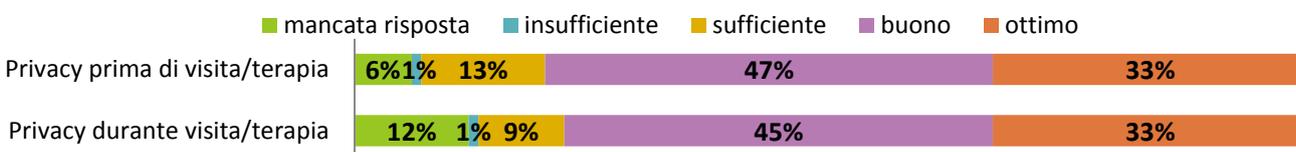
Relativamente alle domande sulle informazioni ricevute – **figura 8** – non si evidenziano particolari criticità. Si sottolinea la prevalenza del giudizio “ottimo” in relazione alle informazioni ricevute dagli infermieri.

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



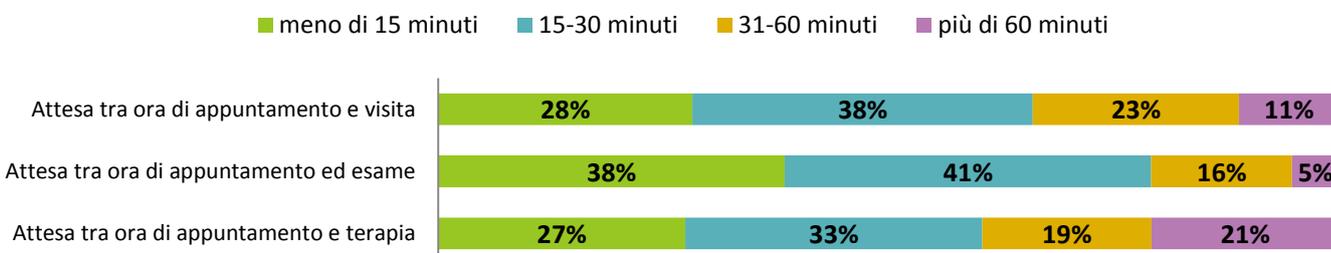
I pazienti hanno risposto in maniera piuttosto cauta a questa domanda: la ragione potrebbe essere che il tipo di patologia trattato nel nostro Istituto desta, comprensibilmente, apprensione – **figura 9**. È comunque significativo che il 78% abbia risposto di sentirsi abbastanza/molto rassicurato.

Fig.10 - Qualità percepita: privacy



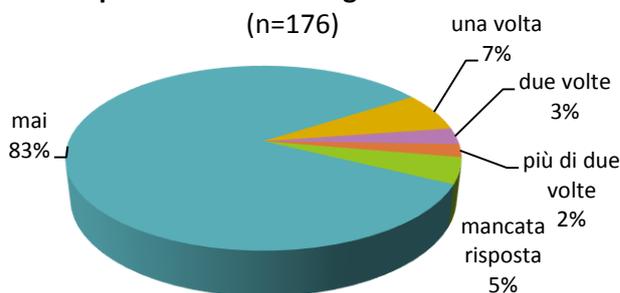
I pazienti rispondenti hanno valutato positivamente la riservatezza garantita sia prima sia durante la visita/terapia e la degenza – **figura 10**.

Fig.11 - Qualità percepita: tempo d'attesa



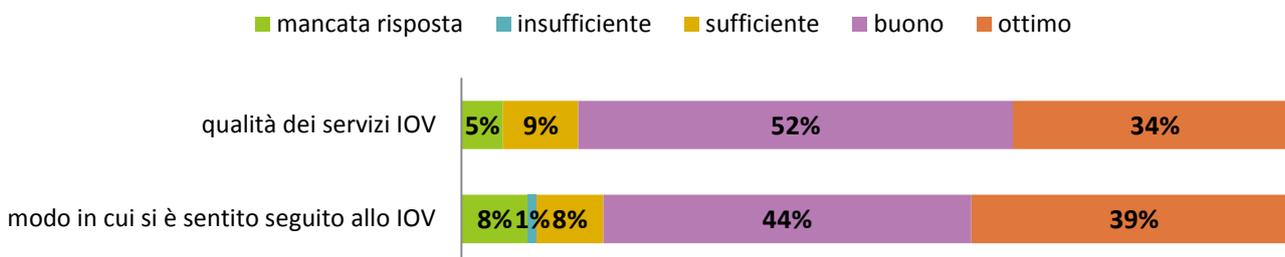
La maggior parte delle attese è contenuta entro 30 minuti. Tuttavia nella sezione cure ambulatoriali e day-hospital (**figura 11**, terza barra) un paziente su cinque ha dichiarato di avere atteso oltre un'ora per la terapia. In proposito, l'Istituto ha adottato tutte le misure necessarie per rendere il più breve possibile il tempo d'attesa per la terapia.

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 oltre otto casi su dieci. Rinvii per più di due volte, quindi particolarmente disagiati per i pazienti, sono stati lamentati dal due 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% ha espresso un livello di soddisfazione buono/ottimo per i servizi ricevuti; tale gradimento è in linea con quello del 2015, a sua volta leggermente superiore al 2014.

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

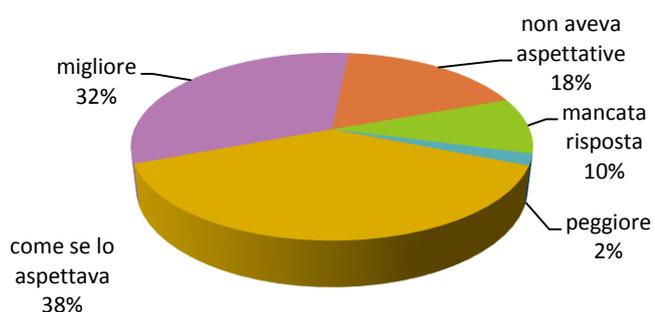
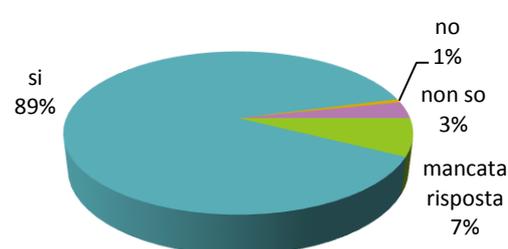


Fig.15 - Tornerebbe a controllarsi allo IOV per esami o visite?



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

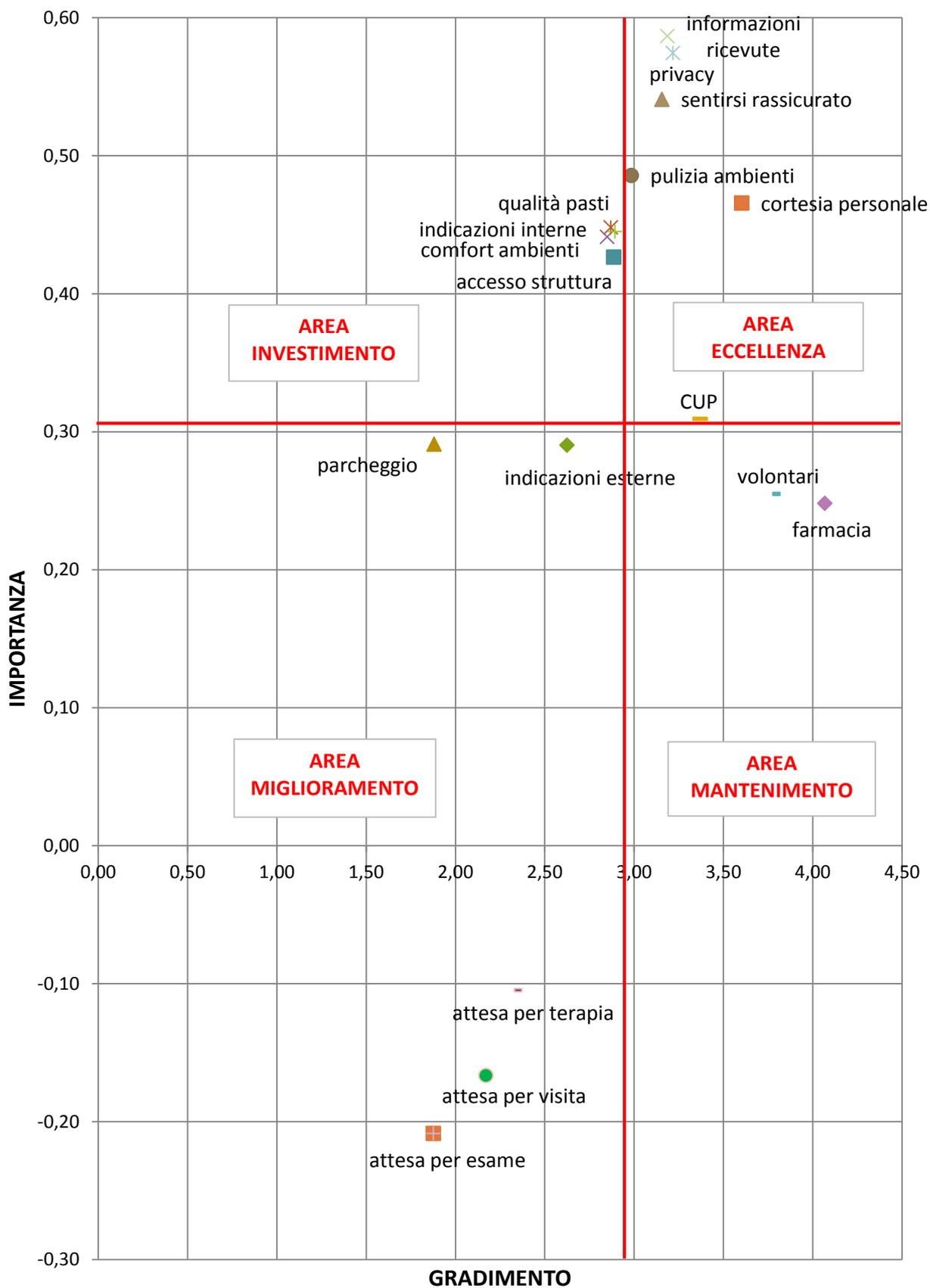
Tabella 1

SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI DEI PAZIENTI – ANNO 2016	N
plauso/encomio al personale	141
migliorare tempi di attesa per prenotazione, visita, terapia	78
problema parcheggio	66
maggiori informazioni al paziente su patologia/cura	18
essere seguiti dallo stesso medico	16
più attenzione al paziente da parte del medico	16
lamentela nei confronti del personale	15
migliorare sale d'attesa	14
aumentare il personale medico/infermieristico	8
difficoltà di contatto telefonico	7
eccessiva disorganizzazione	7
migliorare ambienti/struttura	7
migliorare posizione contenitore d'acqua ed aggiungere bicchieri	7
problema parcheggio disabili	7
lamentela per cantieri presenti in istituto/ambiente rumoroso	5
migliorare segnaletica interna	5
privacy da migliorare (non chiamare il paziente per nome)	5
maggior disponibilità all'ascolto da parte dei medici	4
investimenti su macchinari per terapie (spesso funzionano parzialmente)	4
migliorare servizio pasti	4
eliminare le barriere architettoniche	4
ambiente non sufficientemente riscaldato	3
più coordinamento/collaborazione tra medici	3
prestazioni non prenotabili in fascia d'età di screening	3
facilitare il contatto telefonico con il medico	2
lamentela per l'eliminazione del punto ristoro	2
migliorare pulizia ambienti	2
promiscuità dei servizi igienici	2
lunghe attese in farmacia, installare un "codometro"	2
carenza di materiale sanitario	1
disguidi con prescrizioni mediche	1
estendere l'orario del CUP fino al termine delle visite pomeridiane	1
implementare il servizio prenotazione visite on-line	1
incrementare la ricerca sulla nutrizione e cancro	1
maggior disponibilità di esami all'interno dello IOV	1
maggiori informazioni ai medici di base per evitare errori di prescrizione	1
maggiori informazioni al paziente su servizi offerti dallo IOV	1
poca propensione a rimediare a disguidi di prenotazione	1
potenziare mezzi pubblici	1
preavvisare dei ritardi rispetto ai tempi fissati per operazioni o consegna referti	1
sarebbe utile servizio linfodrenaggio	1
velocizzare la trasmissione dei dati del prelievo sanguigno ai medici della visita	1
altro	11
Totale complessivo	481

Nel 2016 il 24 % dei rispondenti ha utilizzato lo spazio messo a disposizione nel questionario per esprimere suggerimenti e/o segnalazioni – **tabella 1**. Merita, inoltre, di essere evidenziato come 141 (erano 122 nel 2015) 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 e disponibilità di parcheggio. Il comfort degli ambienti è stato, invece oggetto di minori segnalazioni rispetto al passato. Riguardo agli altri aspetti, si tratta di segnalazioni sostanzialmente sporadiche, relative a vari elementi di qualità percepita come evidenziato nella tabella.

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 – in questo caso, informazioni ricevute, capacità di assicurare e cortesia del personale, servizi offerti dal CUP, rispetto della privacy e pulizia degli ambienti – che hanno ottenuto giudizi positivi e che risultano anche i più importanti per gli intervistati. Rispetto all’anno precedente i servizi offerti dalla Farmacia e l’assistenza prestata dai volontari, pur rimanendo molto apprezzati, assumono una minore importanza per gli utenti.

Area mantenimento. In questa area compaiono quegli aspetti che, sebbene siano valutati positivamente, sembrano incidere meno nel giudizio complessivo finale degli utenti; è il caso, come detto, dei servizi della Farmacia e dell’assistenza prestata dai volontari presenti in Istituto.

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, esami e terapie.

Come emerge dalla **Tabella 1** analizzata in precedenza, la disponibilità di parcheggio e i tempi di attesa sono i disservizi che hanno totalizzato il maggior numero di lamentele nello spazio del questionario riservato a suggerimenti e/o segnalazioni; nel giudizio degli utenti si tratta, tuttavia, di carenze gravi ma di secondaria importanza rispetto ad altri elementi evidenziati nella presente mappa delle priorità.

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.