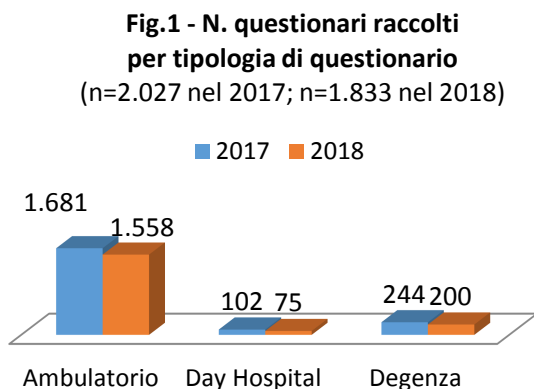


## Indagine di soddisfazione dei pazienti dello IOV

- anno 2018 -

Al fine di indagare il grado di soddisfazione dei pazienti dell'Istituto Oncologico Veneto, nel 2018 hanno avuto luogo due somministrazioni di questionari.

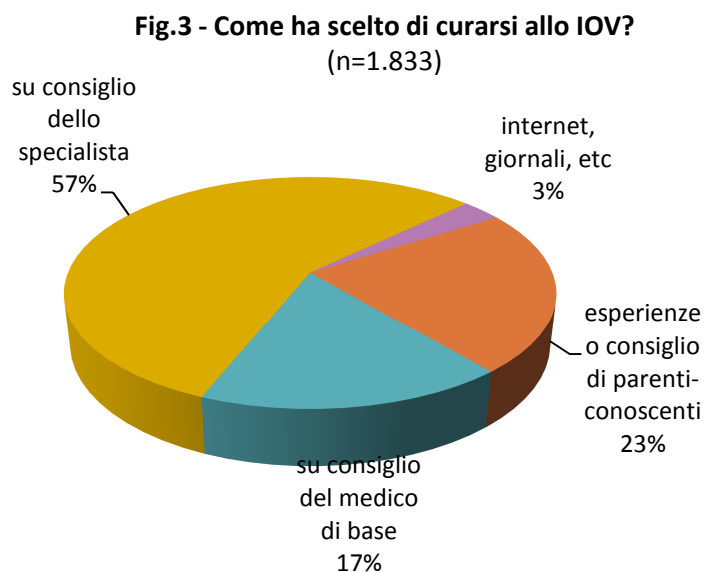
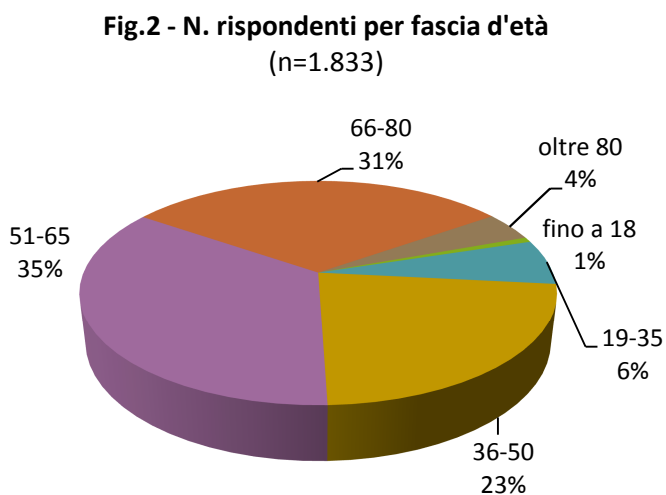


In **figura 1** viene rappresentato il numero di questionari raccolti in base all'area di erogazione dell'assistenza sanitaria.

Dalla prima distribuzione, svoltasi nel mese di maggio, sono ritornati compilati 1.002 questionari (tasso di risposta 65%); dalla seconda, a novembre, 831 (tasso di risposta 60%). Complessivamente sono stati restituiti 1.833 questionari, con un tasso di risposta del 63%, in calo rispetto al dato degli anni precedenti (66% nel 2017, 70% nel 2016).

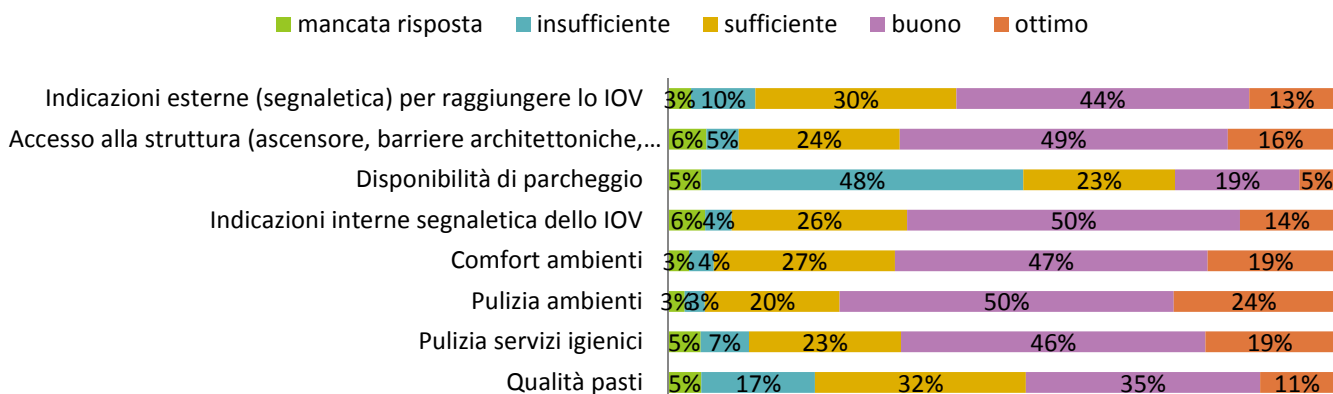
L'indagine è stata svolta nella sede di Padova e, nel mese di novembre, anche nella sede di Castelfranco Veneto. Fino a novembre 2018 le strutture IOV attive a Castelfranco Veneto non erano numerose, di conseguenza sono stati distribuiti e raccolti pochi questionari (complessivamente 34 per chirurgia degenze e ambulatori pari al 2% del totale). Data la bassa numerosità, per il 2018 non si effettuano analisi dei dati separate per ciascuna sede. Nel il 2019 l'indagine sarà estesa a tutte le unità operative attivate nella sede distaccata di Castelfranco Veneto con analisi dei dati specifica per sede.

Il 66% dei questionari è stato compilato da pazienti di sesso femminile; 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: il 70% ha più di 50 anni.



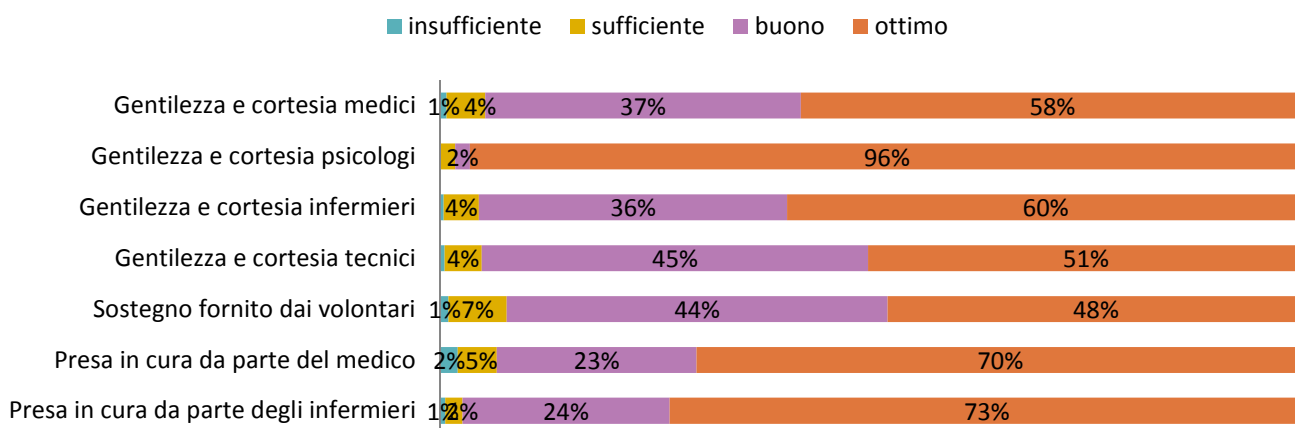
Come mostrato in **figura 3**, nella maggior parte dei casi la scelta di curarsi allo IOV si è basata sul consiglio del medico specialista. Rispetto al 2017 è aumentata di 4 punti la percentuale di coloro i quali si sono rivolti allo IOV su consiglio del medico di medicina generale e di 2 punti quella di chi – quasi un quarto degli utenti – si è affidato alle esperienze di parenti e conoscenti.

**Fig.4 - Qualità percepita: ambiente e comfort**  
 (n=1.833)



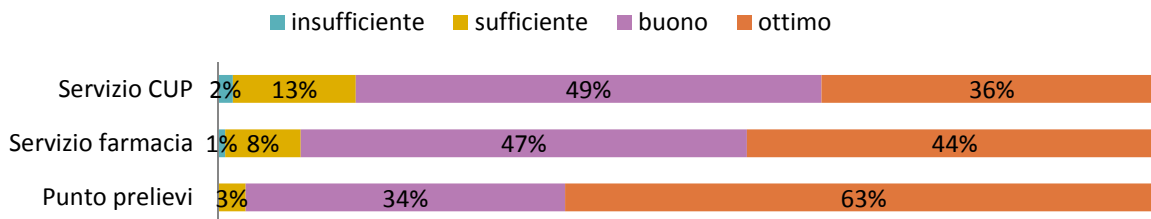
Come si può osservare in **figura 4**, il 66% degli intervistati ha giudicato il comfort degli ambienti almeno buono, un dato in calo di 5 punti rispetto al 2017. Diminuiscono anche la valutazione della pulizia degli ambienti (comunque positiva per quasi 3 utenti su 4) e, più marcatamente, il giudizio sulla disponibilità dei parcheggi all'interno dell'Istituto e sull'accessibilità della struttura. Cresce, invece, nel complesso l'apprezzamento dei pazienti dei reparti di degenza per la qualità dei pasti (nel 2017 era almeno buona per il 40% dei rispondenti).

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



Per quanto riguarda gli aspetti relazionali esaminati dall'indagine – **figura 5** – migliora ulteriormente il già lusinghiero risultato conseguito nel 2017 dai professionisti dell'Istituto. Per tutte le figure considerate, infatti, aumenta di diversi punti percentuali il giudizio "ottimo": dall'84 al 96% quello attribuito alla gentilezza degli psicologi, dal 41 al 48% quello assegnato al sostegno dei volontari, dal 66 al 70% e dal 58 al 73% quello riconosciuto alla presenza in carico rispettivamente da parte di medici e infermieri.

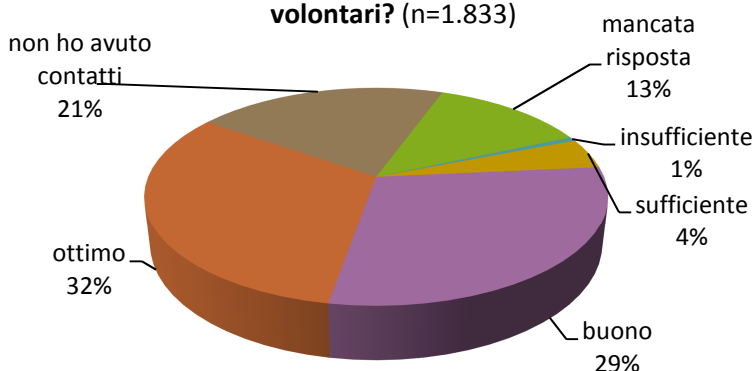
**Fig.6 - Qualità percepita: servizi**



Rispetto alla passata rilevazione aumenta la percentuale di chi giudica ottimi i servizi forniti da CUP, Farmacia e Punto prelievi. 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 di **figura 6** sono considerati solo gli utenti che hanno avuto contatti con questi tre servizi:

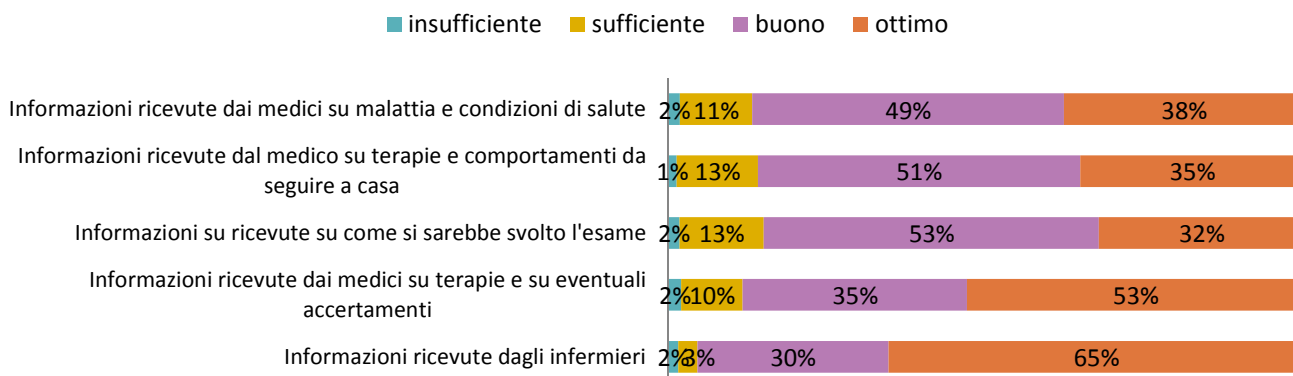
- CUP: 1.383 utenti (75% del totale);
- Farmacia: 791 (43% del totale);
- Punto prelievi: 68 utenti (ovvero la quasi totalità dei rispondenti che hanno effettuato una terapia in sezione cure ambulatoriali).

**Fig.7 - Come valuta il sostegno fornito dai volontari? (n=1.833)**



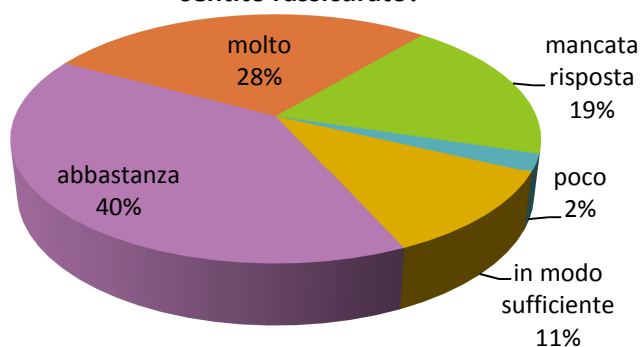
Analogamente al 2017 un quinto dei rispondenti ha dichiarato di non avere avuto contatti con i volontari – **figura 7**. Chi si è avvalso del loro supporto lo ha valutato per lo più ottimamente, a differenza dell'anno precedente quando prevaleva un giudizio "buono".

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



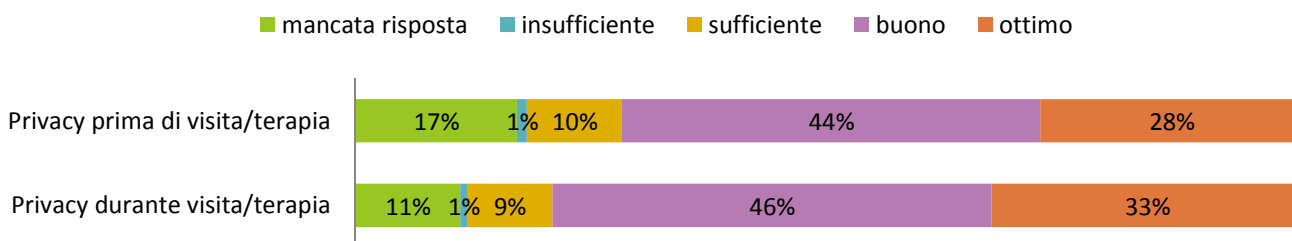
La **figura 8** mette in luce come i pazienti abbiano valutato in modo complessivamente positivo le informazioni ricevute dal personale medico e, soprattutto, infermieristico (valutazione "ottimo" cresciuto di 13 punti rispetto al 2017). Il risultato è particolarmente apprezzabile alla luce della complessità dell'argomento e delle implicazioni emotive inevitabilmente connesse alla ricezione di tali informazioni.

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



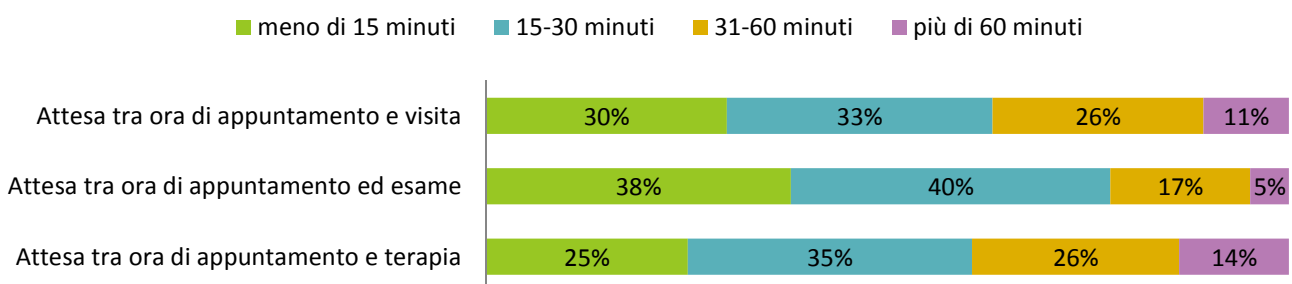
Rispetto al 2017 si è rafforzato il trend che vede gli utenti approcciarsi con cautela a questa domanda, al punto che quasi uno su cinque (contro appena il 6% della precedente rilevazione) ha preferito non rispondere. Di conseguenza è scesa da 80 a 68 la percentuale di chi ha dichiarato di sentirsi abbastanza/molto rassicurato.

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



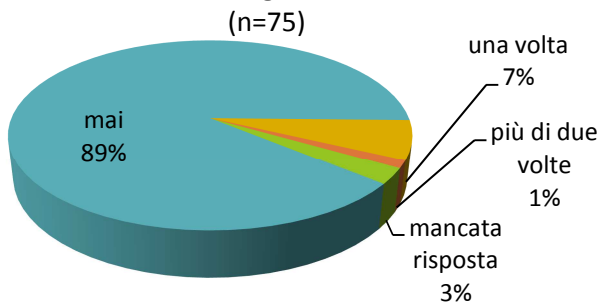
Anche sulla valutazione della privacy garantita – **figura 10** – pesa il notevole aumento, rispetto al 2017, delle mancate risposte, sebbene il giudizio rimanga positivo.

**Fig.11 - Qualità percepita: tempo d'attesa**



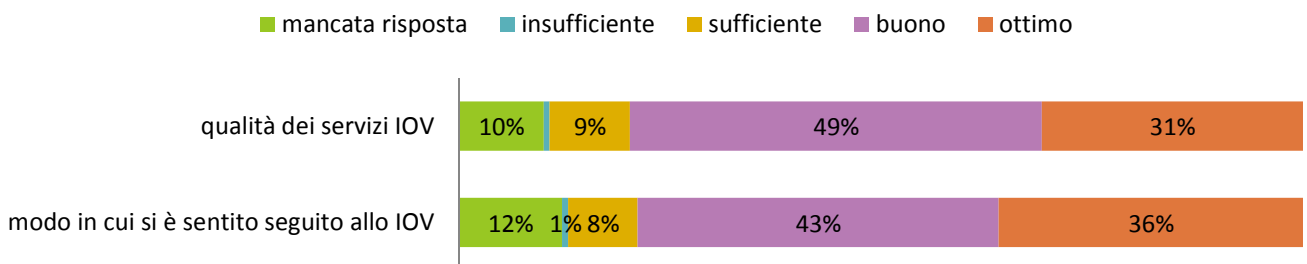
Oltre il 60% dei tempi di attesa risulta contenuto entro i 30 minuti – **figura 11**. Migliora leggermente il dato dell'attesa per le terapie, che nel 2017 venivano svolte con un'attesa inferiore alla mezz'ora nel 58% dei casi. Per visite ed esami aumentano le attese inferiori ai 15 minuti a scapito di quelle più prolungate.

**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 nell'89% dei casi, un incremento di 4 punti rispetto al 2017. I rinvii di una volta sono calati dal 9 al 7% e quelli di due o più volte dal 2 all'1%. – **figura 12.**

**Fig. 13 - Qualità percepita: giudizio complessivo**

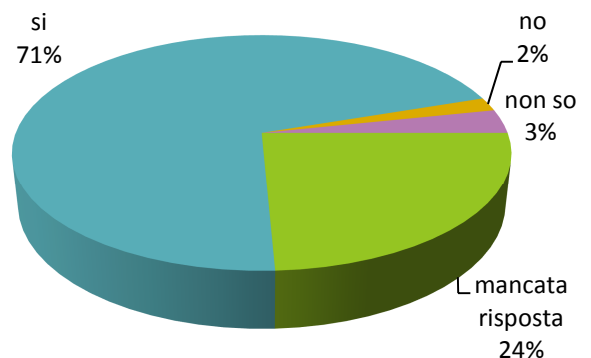


Nell'ambito di un quadro di globale apprezzamento, la **figura 13** evidenzia, rispetto all'anno precedente, un aumento di cinque punti percentuali delle mancate risposte e una diminuzione di egual misura del giudizio "buono" per i servizi fruiti. Aumenta invece leggermente la percentuale di coloro i quali si sono sentiti seguiti in modo "ottimo".

**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, contro il 2% appena che non lo ha ritenuto all'altezza delle proprie aspettative, dati che ricalcano quelli del 2017, mentre cala del 3% il valore dell'aspettativa in linea con le attese – **figura 14.**

Il 71% degli utenti (erano l'86% nel 2017) ha dichiarato che in caso di necessità tornerebbe allo IOV – **figura 15.** Come per altre domande, anche in questo caso il peggioramento del risultato trova riscontro in un aumento delle mancate risposte (cresciute di 14 punti).

**Tabella 1**

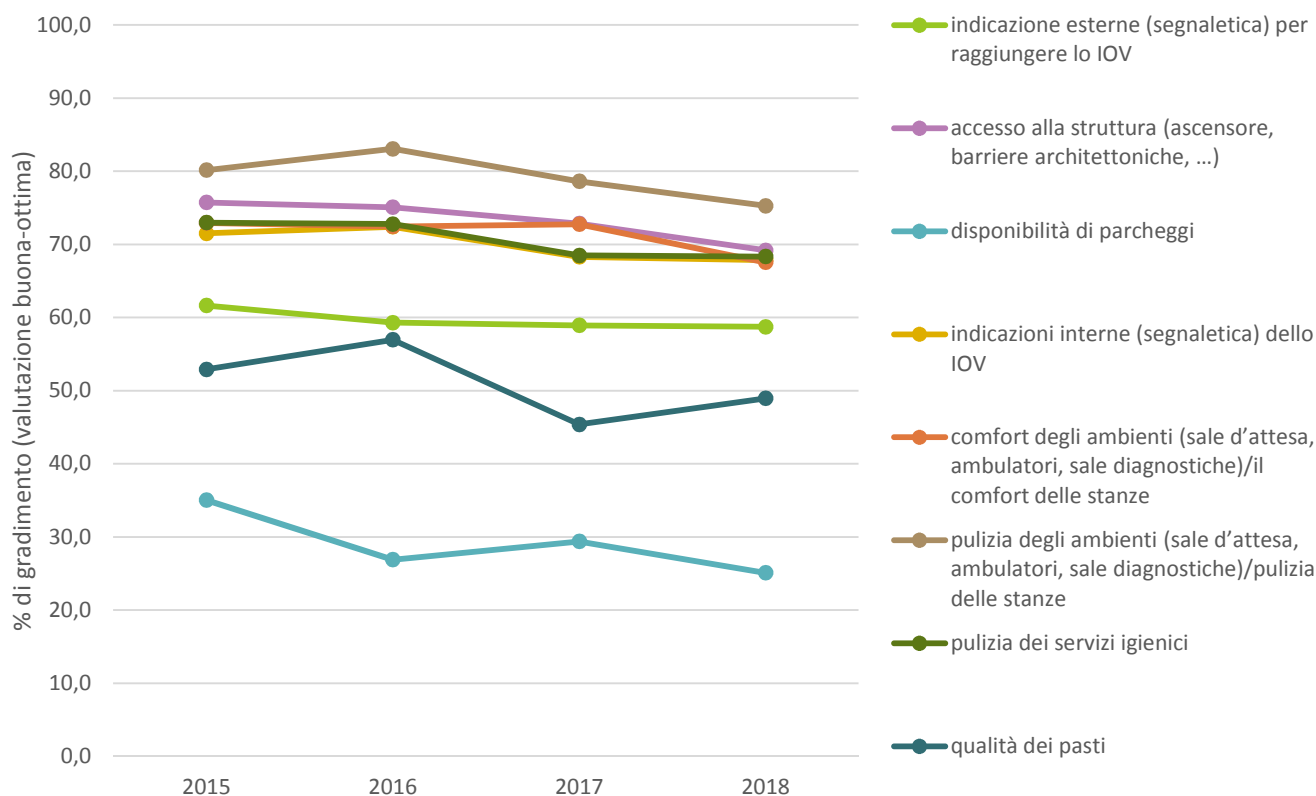
<b>SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI DEI PAZIENTI – ANNO 2018</b>	<b>N</b>
<i>elogio/ringraziamento</i>	83
<i>pochi parcheggi (incl. parcheggi riservati ai disabili)</i>	65
<i>tempi di attesa</i>	39
<i>informazioni medico/sanitarie carenti</i>	26
<i>struttura vecchia/poco confortevole</i>	20
<i>comportamento inadeguato del personale</i>	17
<i>medici che cambiano a ogni visita</i>	11
<i>segnaletica carente</i>	10
<i>servizi/organizzazione carente</i>	9
<i>poca privacy</i>	8
<i>qualità dei pasti da migliorare</i>	8
<i>sistema di prenotazione inefficiente</i>	7
<i>accessibilità telefonica difficoltosa</i>	4
<i>bagni sporchi</i>	4
<i>personale insufficiente</i>	4
<i>accessibilità difficoltosa della struttura</i>	6
<i>bagni insufficienti/poco funzionali</i>	3
<i>potenziare il CUP</i>	3
<i>troppa distanza tra Edificio Radioterapia e Ospedale Busonera</i>	3
<i>assenza pronto soccorso all'Ospedale Busonera</i>	2
<i>dispenser numeri poco visibile</i>	2
<i>raccolta delle ordinazioni e distribuzione del cibo da migliorare</i>	2
<i>altro</i>	19
<b><i>Totale complessivo</i></b>	<b>355</b>

Nel 2018 è scesa al 17%, dal 24 dell'anno precedente, la percentuale dei rispondenti (poco più di 300) che hanno espresso suggerimenti e/o effettuato segnalazioni utilizzando l'apposito spazio messo a disposizione nel questionario – **tabella 1**. Rimane invariata l'incidenza (26%) di coloro i quali hanno colto quest'opportunità per formulare un elogio o manifestare il proprio ringraziamento nei confronti dell'Istituto e dei suoi professionisti.

Quanto invece alle problematiche evidenziate, analogamente alle rilevazioni degli anni scorsi, la maggior parte continua a riguardare la disponibilità di parcheggio e i tempi di attesa/ puntualità. Alcuni utenti hanno lamentato di aver ricevuto informazioni medico/sanitarie carenti, evidenziato la vetustà della struttura dell'Ospedale Busonera e trovato disagi il fatto di essere visitati da medici diversi. In alcuni casi, inoltre, il comportamento del personale dell'Istituto è stato valutato non idoneo. Riguardo agli altri aspetti, si tratta di segnalazioni sostanzialmente sporadiche, relative a vari elementi di qualità percepita.

È stato, infine, analizzato l'andamento delle risposte dei pazienti negli anni 2015-2018. Seguono le rappresentazioni grafiche della valutazione dei pazienti sull'ambiente e il comfort, sulle relazioni e sui rapporti umani, sui servizi (CUP, farmacia, punto prelievi), sulle informazioni ricevute, sulla privacy, sui tempi d'attesa e sul giudizio complessivo dell'Istituto.

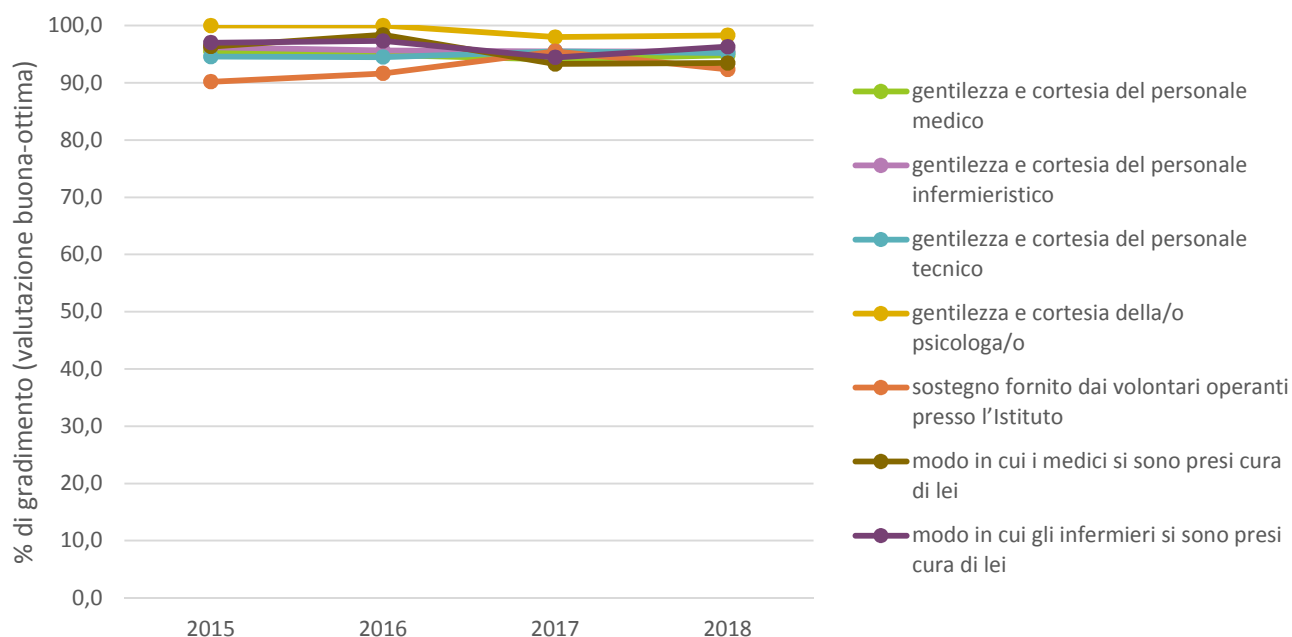
## Ambiente e comfort



Il grafico evidenzia, rispetto ad accessibilità, fruibilità e comfort della struttura, valutazioni positive seppur leggermente in calo nel corso degli anni.

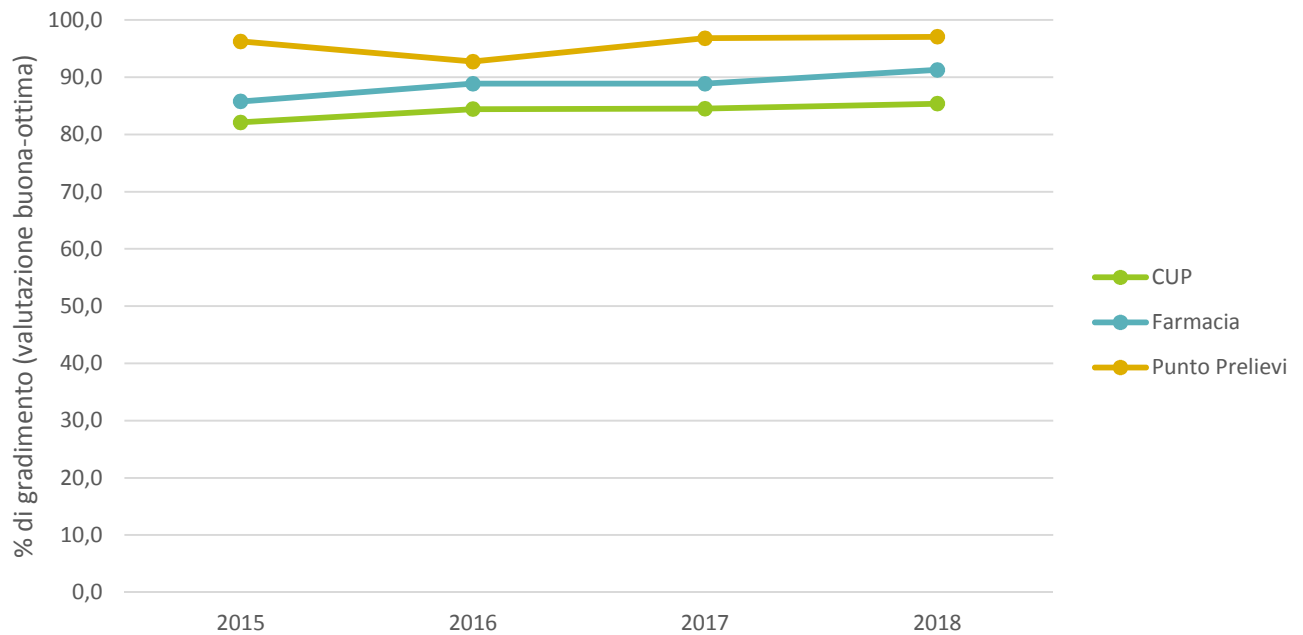
La valutazione sulla qualità dei pasti è in ripresa; permane, con una ulteriore flessione nell'ultimo anno, la scarsa soddisfazione per la disponibilità dei parcheggi.

## Relazioni e rapporti umani



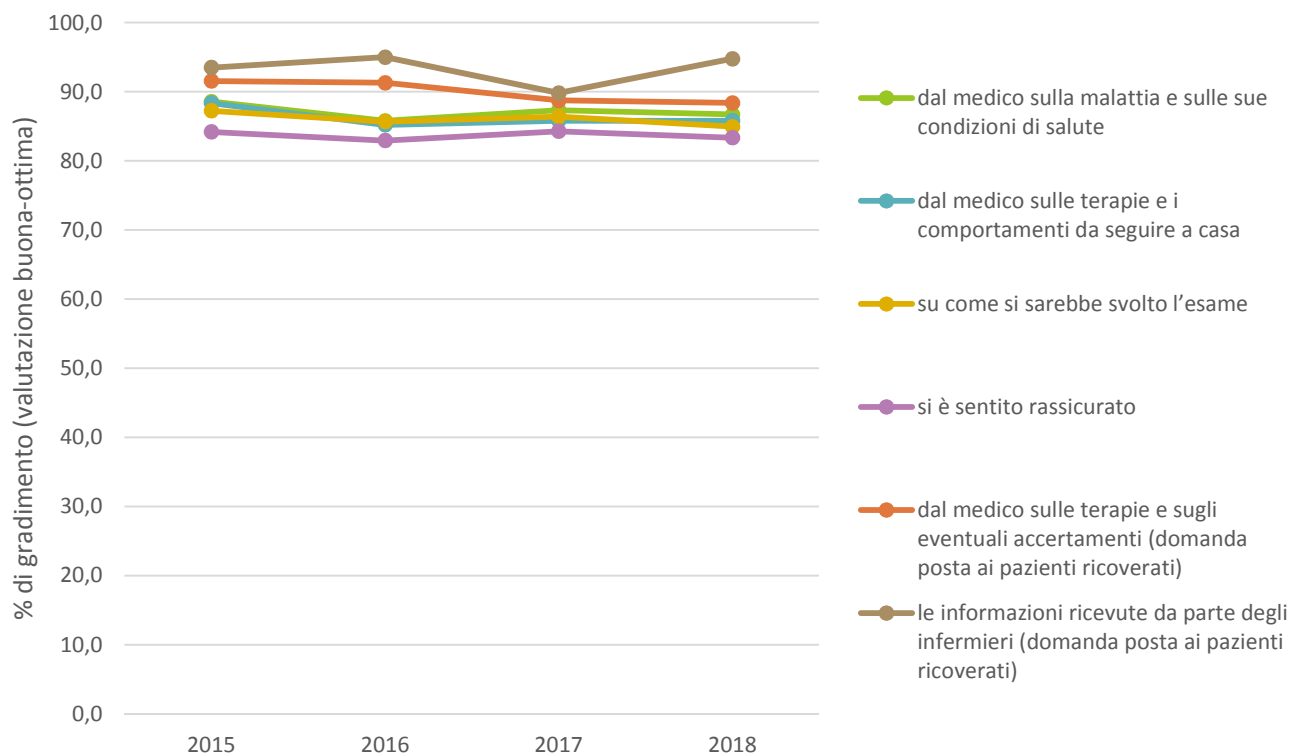
Il trend evidenzia un andamento di costante apprezzamento nei confronti della gentilezza e della presa in carico dei pazienti da parte del personale dell'Istituto e del sostegno fornito dai volontari presenti.

## Servizi



I servizi di CUP, Farmacia e Punto prelievi hanno visto, negli anni, un leggero ma costante incremento dei giudizi positivi da parte degli utenti.

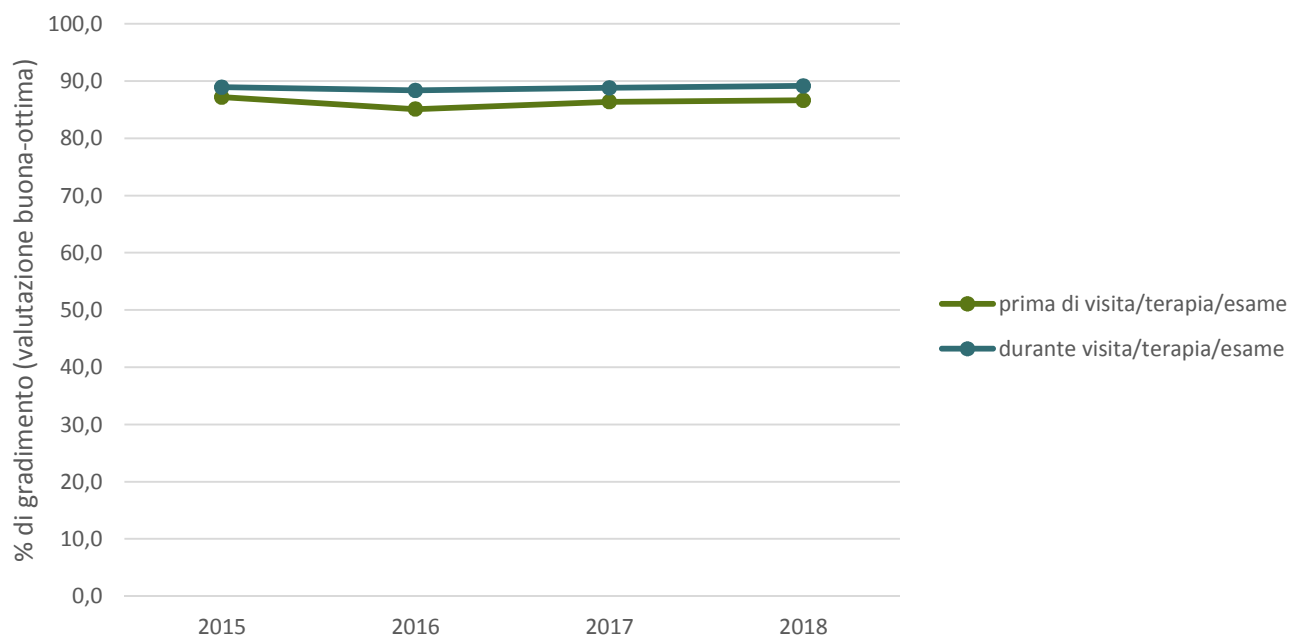
## Informazioni ricevute



Sia pure con un andamento un po' altalenante, la valutazione rispetto alle informazioni ricevute è sempre rimasta ampiamente positiva per oltre 8 utenti su 10.

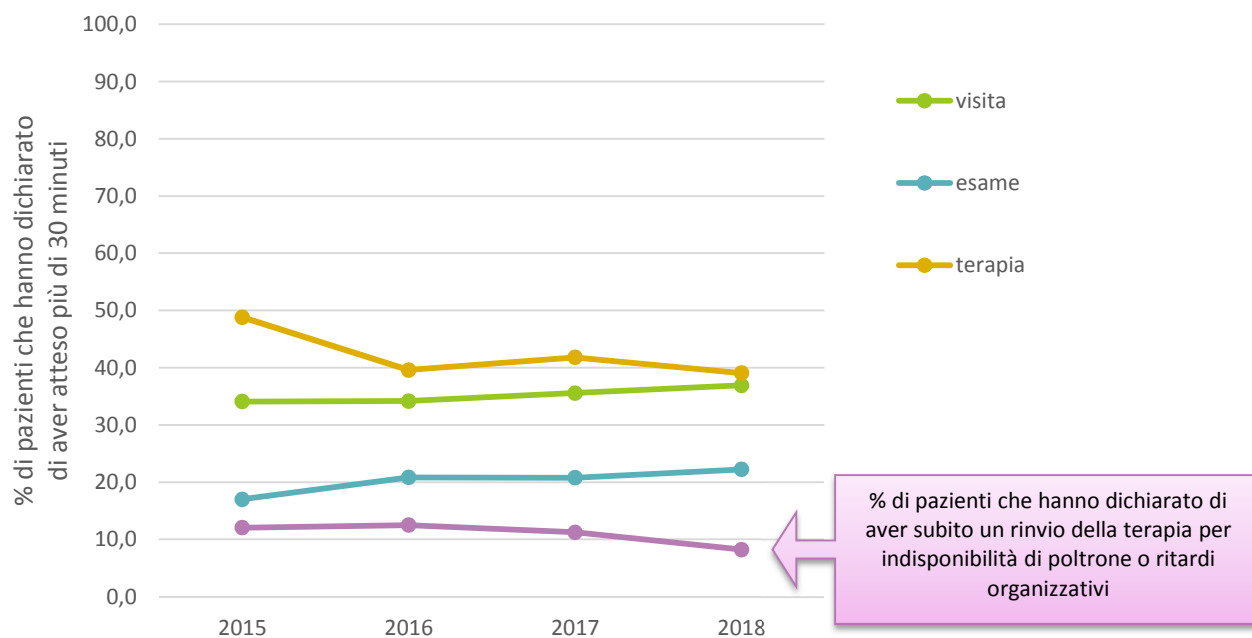


## Privacy

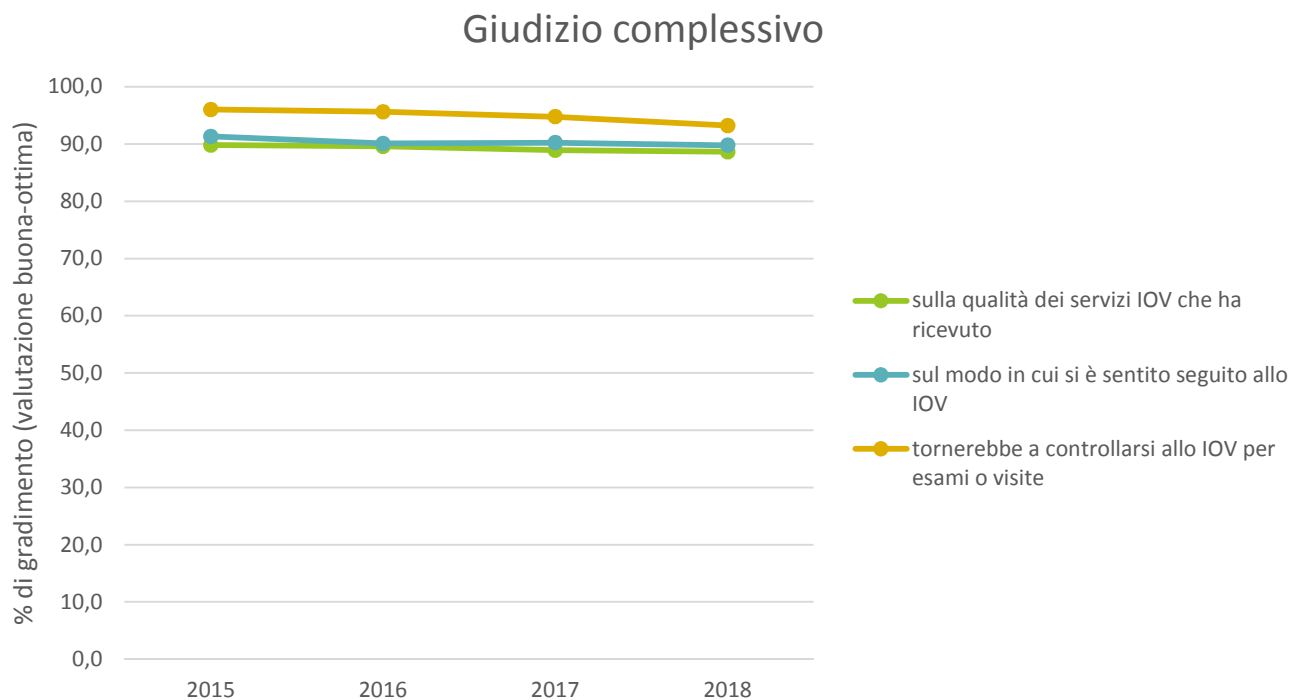


Nell'intervallo di tempo considerato, l'Istituto è riuscito a garantire un livello di privacy gradito da quasi il 90% degli utenti.

## Tempi d'attesa



Il grafico mostra come a fronte di un aumento dei tempi di attesa per visite ed esami siano diminuiti quelli per l'effettuazione delle terapie e i rinvii delle stesse per indisponibilità di poltrone o ritardi organizzativi.



Il giudizio, seppure in leggera flessione, rimane ampiamente positivo, con percentuali di gradimento sempre vicine o superiori al 90%.

#### CONCLUSIONI

A conclusione dell'indagine si evidenziano i seguenti aspetti:

- diminuzione del tasso di risposta rispetto al numero dei questionari distribuiti;
- aumento, per diverse domande, delle risposte non date;
- complessivo peggioramento della qualità percepita relativamente alla struttura (disponibilità di parcheggio, accessibilità, confort, pulizia);
- complessivo miglioramento della qualità percepita rispetto alle relazioni e ai rapporti umani con il personale medico, infermieristico e volontario che opera nell'Istituto;
- la qualità percepita dagli utenti dello IOV rimane globalmente elevata
- dall'analisi del trend delle risposte dei pazienti negli anni 2015-2018 emerge che la soddisfazione degli utenti è sempre molto elevata in particolare per quanto riguarda gli aspetti informativi e relazionali. Rispetto ad accessibilità, fruibilità e comfort della struttura, le valutazioni rimangono positive seppur leggermente in calo nel corso degli anni. Infine, la valutazione sulla qualità dei pasti è in ripresa e permane, con una ulteriore flessione nell'ultimo anno, la scarsa soddisfazione per la disponibilità dei parcheggi.