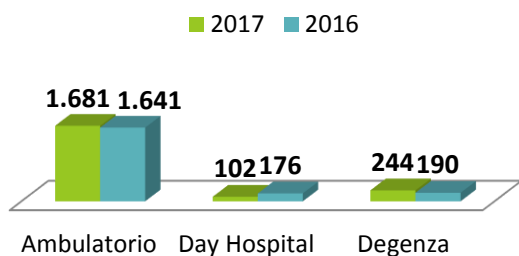


Indagine di soddisfazione dei pazienti dello IOV

- anno 2017 -

Allo scopo di indagare il grado di soddisfazione dei pazienti dell'Istituto, nel 2017 hanno avuto luogo due somministrazioni di questionari.

Fig.1 - N. questionari raccolti per tipologia di questionario
 (n=2.027 nel 2017; 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 maggio, sono ritornati compilati 971 questionari (tasso di risposta: 68%), dalla seconda, a novembre, 1.056 (tasso di risposta: 65%), per un totale di 2.027 questionari. Il tasso di risposta totale è stato del 66%, in calo rispetto al dato degli anni precedenti, che si attestava intorno al 70%.

Il 64% dei questionari è stato compilato da pazienti di sesso femminile e il 26% 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 68% è di età superiore ai 50 anni.

Fig.2 - N. rispondenti per fascia d'età
 (n=2.027)

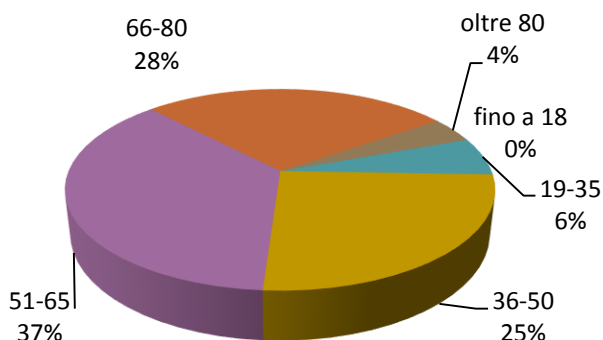
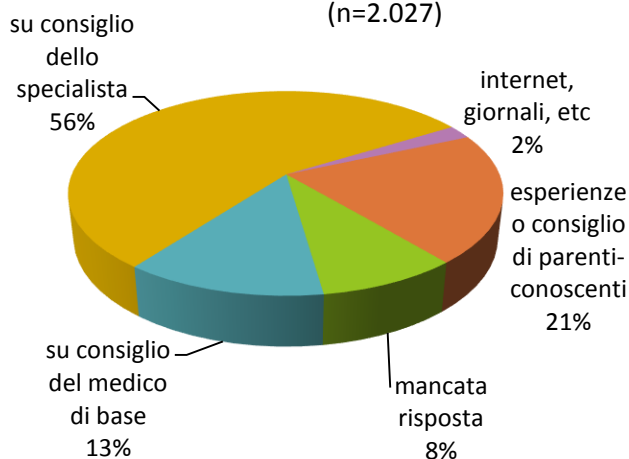


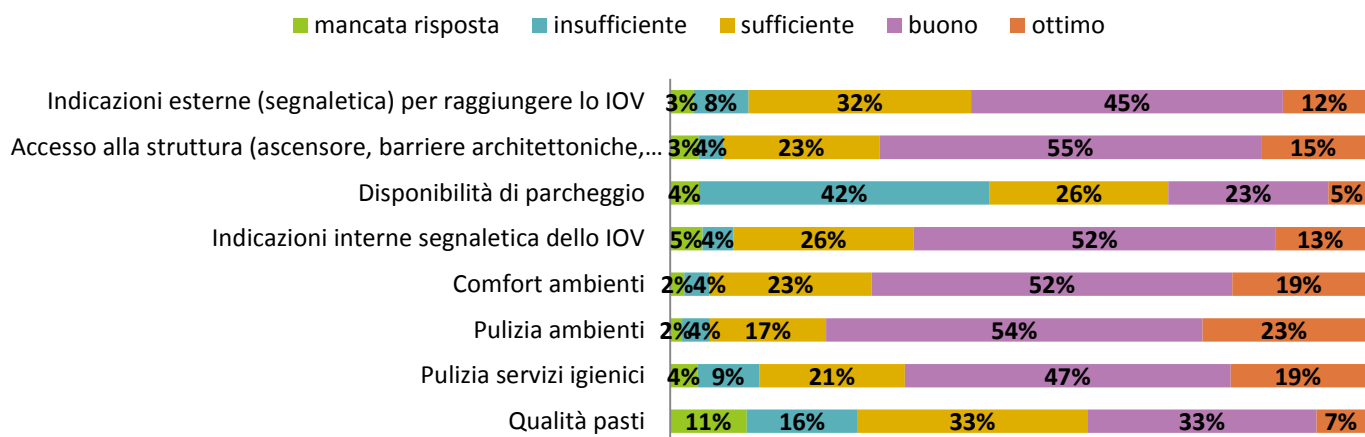
Fig.3 - Come ha scelto di curarsi allo IOV?
 (n=2.027)



Come mostrato in **figura 3**, nella maggior parte dei casi la scelta di curarsi allo IOV si è basata sul consiglio del medico specialista, mentre il 13% ha seguito il consiglio del medico di medicina generale. È, inoltre, da evidenziare il fatto che un utente su 5 si sia rivolto allo IOV affidandosi ad esperienze di conoscenti e amici. Questi dati sono in linea con quelli del 2016.

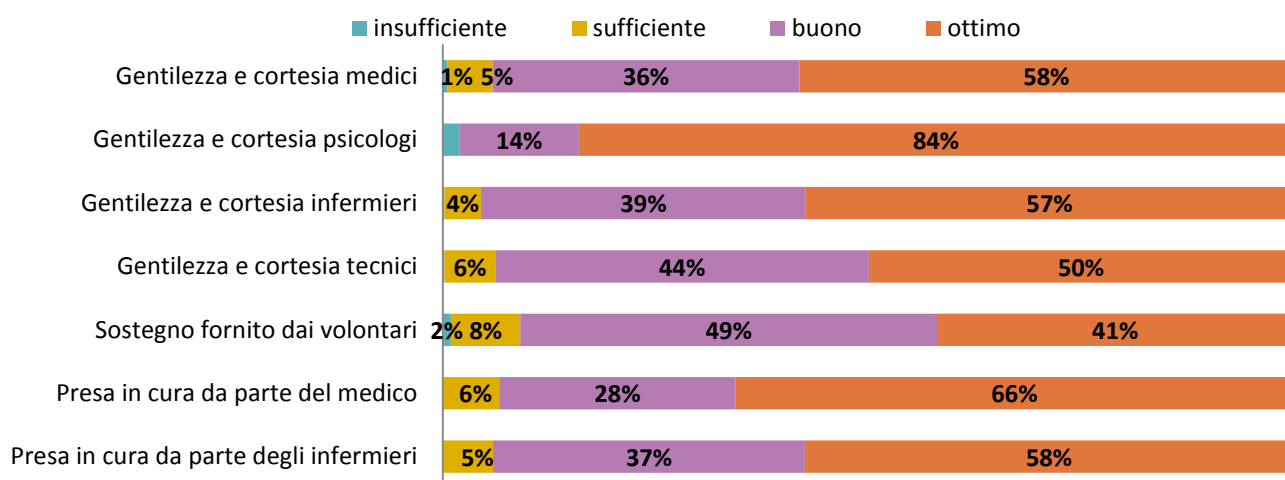
Fig.4 - Qualità percepita: ambiente e comfort

(n=2.027)

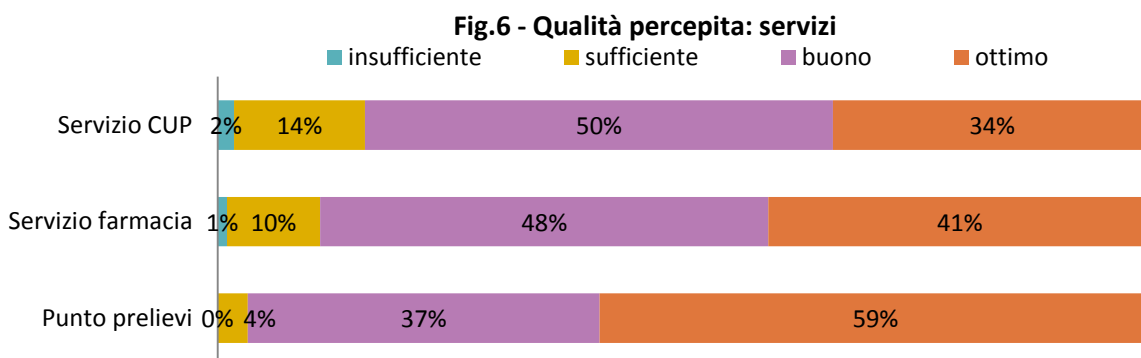


Come si può osservare in **figura 4**, il 71% degli intervistati ha giudicato il comfort degli ambienti almeno buono, un dato che conferma il gradimento espresso nel 2016. Anche la pulizia degli ambienti viene valutata positivamente, mentre diminuisce l'apprezzamento dei pazienti dei reparti di degenza per la qualità dei pasti (nel 2016 era almeno buona per il 45% e insufficiente per l'11%). Per contro migliora leggermente il giudizio sulla disponibilità dei parcheggi all'interno dell'Istituto.

Fig.5 - Qualità percepita: relazioni e rapporti umani

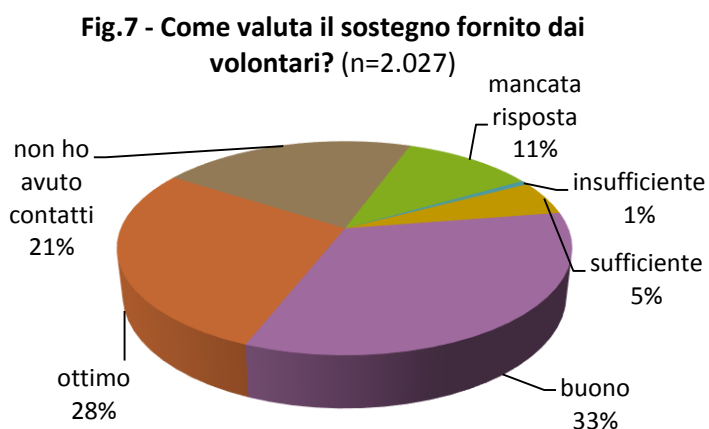


Per quanto riguarda gli aspetti relazionali esaminati dall'indagine – **figura 5** – si conferma l'ottimo risultato conseguito dai professionisti dell'Istituto. La percentuale di coloro i quali giudicano buona o ottima la gentilezza e cortesia dei medici rimane al 94%, stesso dato fatto registrare dalla presa in cura da parte del medico (in calo però del 4% rispetto al 2016). Analogamente anche gli infermieri hanno avuto un riscontro buono con il 96% dei rispondenti a lodarne la cortesia e il 95% la presa in carico. Largamente positiva la valutazione riportata anche dalle altre figure.

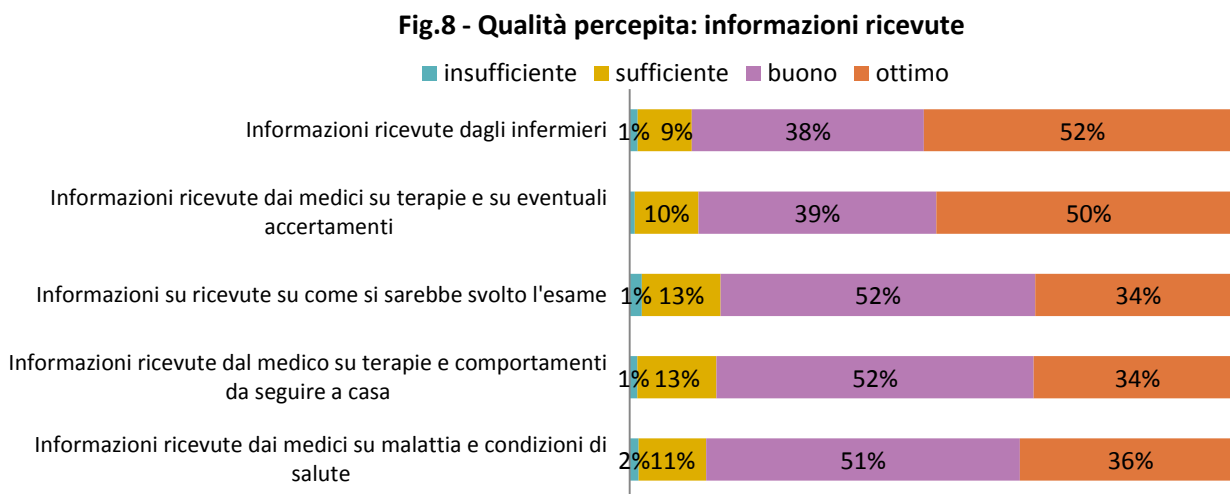


In relazione a CUP e Farmacia i risultati sono praticamente identici alla passata rilevazione, mentre aumenta del 6% la percentuale di coloro i quali giudicano ottimo il servizio del punto prelievi. Va precisato che questi servizi, data la tipologia di prestazione erogata, non vengono valutati attraverso questionari dedicati. È stata pertanto inserita una specifica domanda in tutti i questionari. Nella rappresentazione grafica di **figura 6** sono considerati solo gli utenti che hanno avuto contatti con questi tre servizi:

- CUP: 1.531 utenti, 76% rispetto al numero totale;
- Farmacia: 864, 43% del totale;
- Punto prelievi: 94 utenti, ovvero quasi la totalità dei rispondenti che hanno effettuato una terapia in sezione cure ambulatoriali.

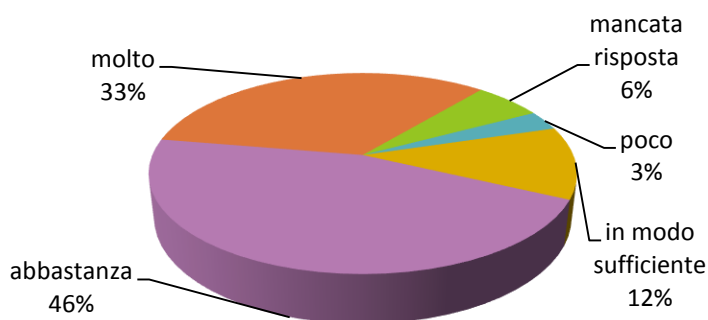


Come nel 2016, un quinto dei rispondenti ha dichiarato di non avere avuto contatti con i volontari – **figura 7**. Il 61% di chi si è avvalso del loro supporto, lo ha valutato buono oppure ottimo.



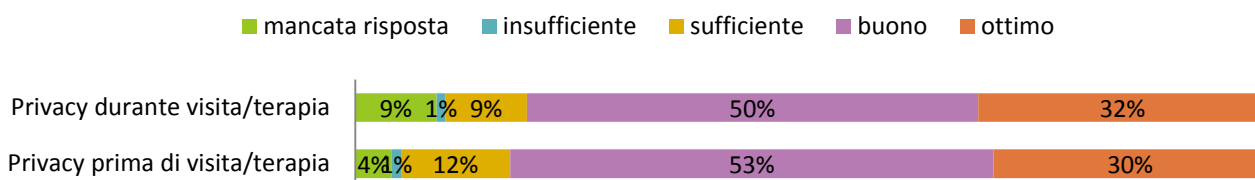
La **figura 8** mette in luce come i pazienti abbiano valutato in maniera positiva le informazioni ricevute dal personale medico e infermieristico. Il risultato è ancora più apprezzabile se si considerano la complessità dell'argomento e la componente emotiva inevitabilmente collegata a tali informazioni.

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



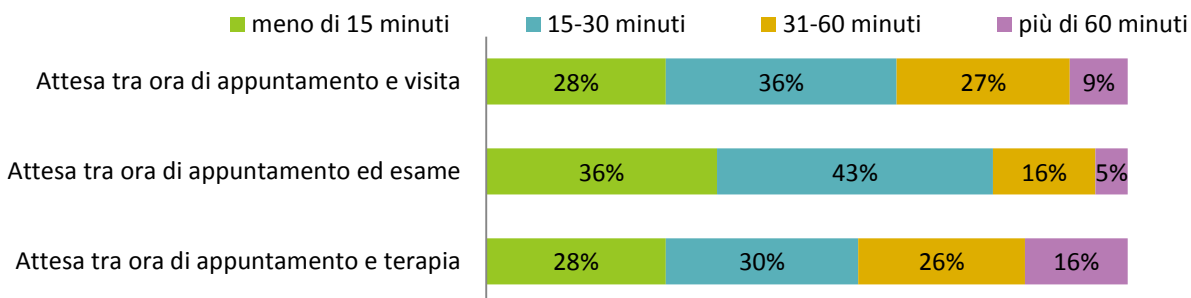
Come nel 2016 i pazienti hanno risposto in maniera cauta a questa domanda: la ragione potrebbe essere che il tipo di patologia trattato nel nostro Istituto desta, comprensibilmente, apprensione – **figura 9**. Ciò nonostante, quasi l'80% dei pazienti ha risposto di sentirsi abbastanza/molto rassicurato.

Fig.10 - Qualità percepita: privacy



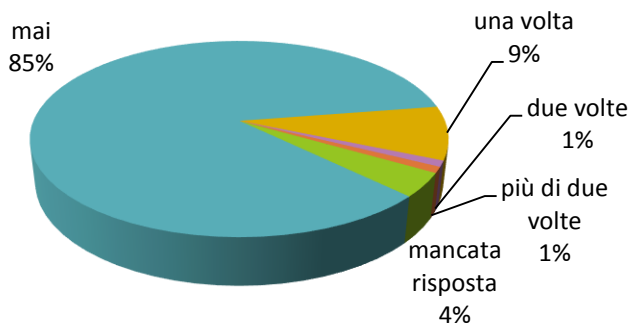
I pazienti hanno valutato positivamente la privacy garantita – **figura 10**. In particolare la riservatezza assicurata prima della visita/esame è stata giudicata almeno buona dall'83 per cento degli intervistati, con un miglioramento del 5% rispetto al 2016.

Fig.11 - Qualità percepita: tempo d'attesa



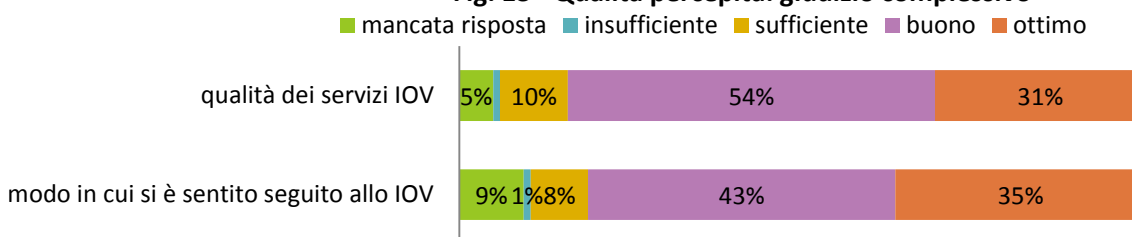
La maggior parte delle attese è contenuta entro 30 minuti – **figura 11**. Si evidenziano i dati della terza barra, che testimoniano i miglioramenti ottenuti grazie alla riorganizzazione della sezione cure ambulatoriali e day hospital approntata dall'Istituto, che ha permesso di ridurre dal 21% del 2016 al 16% del 2017 le attese oltre i 60 minuti per l'esecuzione della terapia.

Fig.12 - Le è mai capitato che la sua terapia venisse rinviata per indisponibilità di poltrone o ritardi organizzativi?
 (n=102)



L'appuntamento per le terapie antitumorali delle persone intervistate è stato rispettato in quasi nove casi su dieci. Si evidenzia come rispetto all'anno precedente i rinvii per due o più volte siano diminuiti dal 5% al 2%. – **figura 12.**

Fig. 13 - Qualità percepita: giudizio complessivo



Rispetto alla **figura 13**, nonostante un lieve calo rispetto il 2016 nella percezione di “accudimento” da parte dell'Istituto, il 78% dei rispondenti ha comunque dichiarato di essersi sentito seguito in modo “buono” o “ottimo” e l'85% ha espresso un livello di soddisfazione buono/ottimo per i servizi fruiti.

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

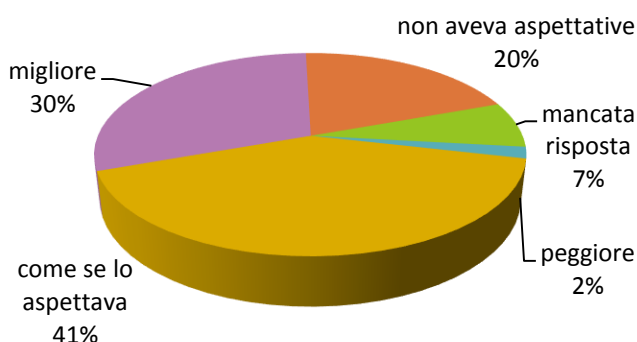
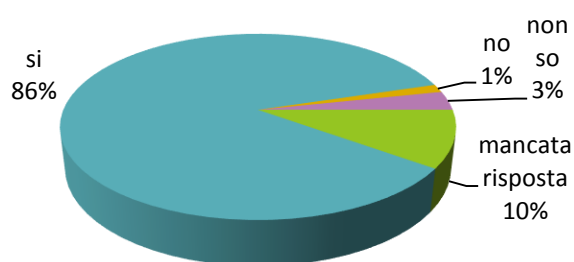


Fig.15 - Tornerebbe a controllarsi allo IOV per esami o visite?



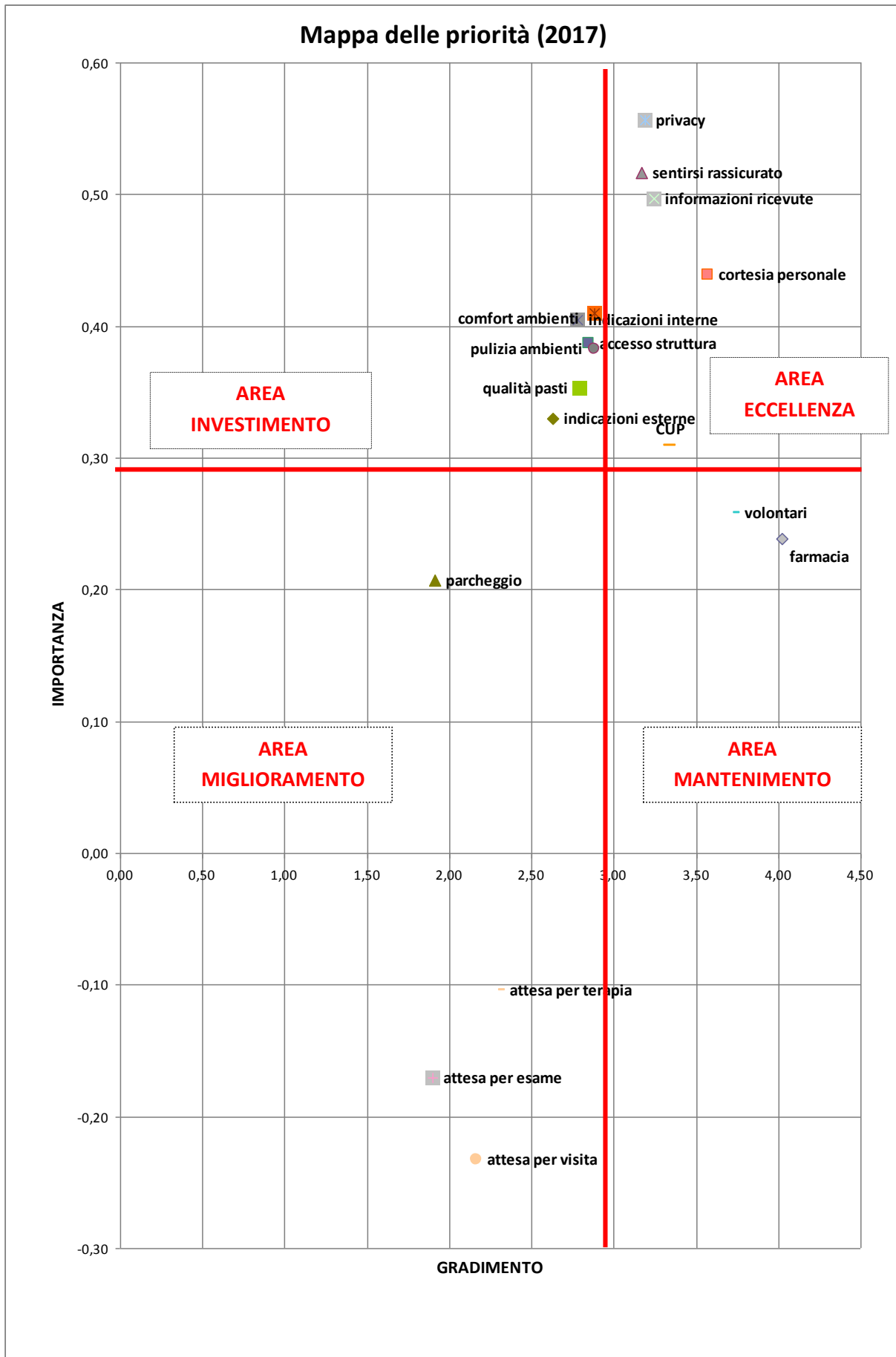
Per quasi un terzo dei pazienti il servizio ricevuto è stato superiore alle attese, contro il 2% appena che non ha ritenuto il servizio all'altezza delle proprie aspettative. I dati sono in linea con quelli del 2016 mentre cresce del 3% il valore dell'aspettativa in linea con le attese – **figura 14.** L'86% degli utenti (contro l'89% del 2016) ha dichiarato che in caso di necessità tornerebbe allo IOV per sottoporsi a esami o visite, confermando la valutazione complessivamente lusinghiera nei confronti dell'Istituto – **figura 15.**

Tabella 1

SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI DEI PAZIENTI – ANNO 2017	N
Elogio	128
Problema parcheggio	66
Migliorare tempi di attesa per prenotazione, visita, terapia, ritiro referti	58
Maggior attenzione, comunicazione con il paziente	23
Migliorare ambiente ospedaliero (ambulatori) e maggior comfort	19
Mancanza di luoghi adatti per i gruppi di psicoterapia	18
Mancanza di segnaletica chiara	13
Maggiori informazioni sulle terapie e cure ricevute	12
Aumentare parcheggi ed accessibilità alla struttura per disabili	12
Migliorare i pasti	12
Problema di visite con medici sempre diversi	11
Mancanza di privacy nello studio della psicologa	11
Maggior gentilezza degli operatori agli sportelli o varie segreterie	8
Scarsa comunicazione con il medico	7
Migliorare struttura ospedaliera	6
Maggior pulizia nei servizi igienici (in ambulatorio e nelle degenze)	6
Aumentare organico (medici, infermieri, psicologi)	4
Mancanza di organizzazione nel ritiro referti	4
Migliorare l'organizzazione e gentilezza al cup, difficoltà nel contatto tel.	4
Maggiori informazioni, collaborazione e comunicazione fra i vari servizi interni	4
Creare polo unico struttura (annettere la radioterapia evitando trasferimenti)	3
Poco sostegno medico nei follow up	3
Problemi trasporti (compreso difficoltà raggiungere IOV con navetta o bus)	3
In degenza, troppo rumore durante la notte e la mattinata	3
Problema privacy (cup, sale d'attesa)	3
Mancanza di informazioni sul bagaglio da portare in degenza e sull'abbigliamento	2
Difficoltà a contattare telefonicamente il medico	2
Problema per pagamenti alle casse automatiche	2
Scarsa comunicazione telefonica per informazioni	2
Mettere in sicurezza la terrazza	2
Migliorare areazione in bagni e stanze nelle degenze	2
Possibilità di usufruire dello spazio verde esterno durante periodo di ricovero	2
Organizzare visite e terapie nello stesso giorno per i fuori sede, con più giorni di ricovero se necessario	2
Estendere elenco num. telefonici da contattare e l'orario di chiamata al pubblico	2
Maggior chiarezza su come procedere prima di fare un esame o visita	1
Maggiori informazioni sulla ricerca e come sostenere l'istituto	1
Migliorare protocollo terapia del dolore post operatoria	1
Migliorare i macchinari per gli esami strumentali in senologia	1
Maggior velocità dell'esito agli esami durante il periodo di ricovero	1
altro	21
Totale complessivo	485

Anche nel 2017 il 24 % dei rispondenti ha utilizzato lo spazio messo a disposizione nel questionario per esprimere suggerimenti e/o effettuare segnalazioni – **tabella 1**. 128 rispondenti (il 26% di coloro che hanno lasciato un commento) hanno utilizzato tale spazio per formulare un elogio nei confronti dell'Istituto e dei suoi professionisti, o comunque per manifestare la propria riconoscenza. Quanto invece alle problematiche evidenziate, analogamente alle rilevazioni degli anni scorsi, la maggior parte continua a riguardare disponibilità di parcheggio e tempi di attesa, sebbene quest'ultimo punto sia stato evidenziato da venti utenti in meno, a ulteriore conferma dei miglioramenti già evidenziati in figura 11. Riguardo agli altri aspetti, si tratta di segnalazioni sostanzialmente sporadiche, relative a vari elementi di qualità percepita.

Fig. 17 - Mappa delle priorità



A conclusione del report viene proposta una mappa delle priorità che aiuta a riassumere all'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 e rispetto della privacy – 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: è il caso 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 ed esterne all'istituto (es. segnaletica, cartellonistica stradale)
- 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 dell'area investimento, dal momento che rivestono un'importanza secondaria nella valutazione data dal paziente. Si tratta di:

- disponibilità di parcheggio
- tempi di attesa per effettuare esame, visita e terapie

La disponibilità di parcheggio e i tempi di attesa sono gli aspetti che hanno totalizzato il maggior numero di osservazioni nello spazio del questionario riservato a suggerimenti e/o segnalazioni (**Tabella 1** analizzata in precedenza). Nel giudizio degli utenti si tratta, quindi, di carenze importanti ma secondarie rispetto ad altri elementi evidenziati nella presente mappa delle priorità. Sono, in altre parole, disagi considerati in qualche modo inevitabili data la numerosità dei pazienti che accedono quotidianamente nell'istituto.

A conclusione dell'indagine si può affermare che la qualità percepita dagli utenti dello IOV rimane complessivamente elevata. Le due maggiori criticità – tempi di attesa e disponibilità di parcheggio – riguardano aspetti su cui l'Istituto ha adottato contromisure che si stanno dimostrando in grado di ridurre i disagi.