

Indagine di soddisfazione dei pazienti dello IOV

- anno 2019 -

Ai fini dell'annuale indagine sulla soddisfazione dei pazienti dell'Istituto Oncologico Veneto IRCCS, nei mesi di novembre e dicembre 2019 è stato somministrato un questionario di gradimento a un campione di utenti delle tre sedi dell'Istituto: Padova, Castelfranco Veneto e Schiavonia.

Rispetto all'anno precedente si è deciso di sperimentare una nuova modalità di rilevazione: i questionari sono stati somministrati ai pazienti in formato elettronico tramite tablet e, ove ciò non era possibile o per raggiungere la numerosità campionaria stabilita, in forma cartacea. La somministrazione è stata affidata a volontari AVO, CEAV e impegnati nel Servizio civile che operano in Istituto, nonché ad alcuni tirocinanti in formazione in vari reparti. Prima dell'avvio dell'indagine tutti i rilevatori hanno effettuato apposita formazione.

In fase di disegno dell'indagine si è inoltre deciso di revisionare il questionario, aggiustando o eliminando alcuni *item*, e di ridurre la dimensione campionaria, sia perché anno dopo anno i risultati si erano stabilizzati, sia perché l'utilizzo del tablet avrebbe permesso di raccogliere un numero minore di questionari (l'utente impiega più tempo a rispondere rispetto al cartaceo il quale, inoltre, può essere distribuito a più persone contemporaneamente).

Complessivamente, quindi, sono stati raccolti 1.194 questionari, pari a un tasso di risposta dell'85% (nel 2018 erano ritornati compilati 1.833 questionari, con un tasso di risposta del 63%).

Tab.1 - N. questionari raccolti per area di erogazione dell'assistenza sanitaria e per sede IOV - anno 2019

Tipologia di questionario	Sede IOV			Totale
	Padova	Castelfranco Veneto	Schiavonia	
Ambulatori/servizi di diagnostica	614	192	54	860
DH oncologico-Sezione cure ambulatoriali	104	46	-	150
Reparti di degenza	104	80	-	184
Totale	822	318	54	1.194

Il 62% dei rispondenti era di sesso femminile; il 39% ha dichiarato di accedere per la prima volta ai servizi dell'Istituto (28% nel 2018). Nel grafico che segue – **figura 1**– si può osservare la distribuzione per età dei rispondenti: il 36 % ha più di 65 anni.

Fig.1 - N. rispondenti per fascia d'età
(n = 1.194)

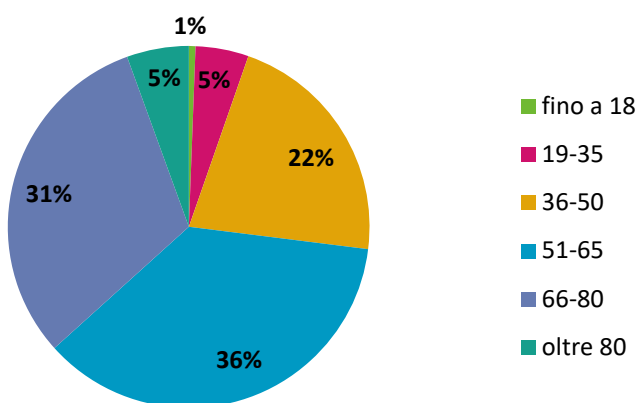
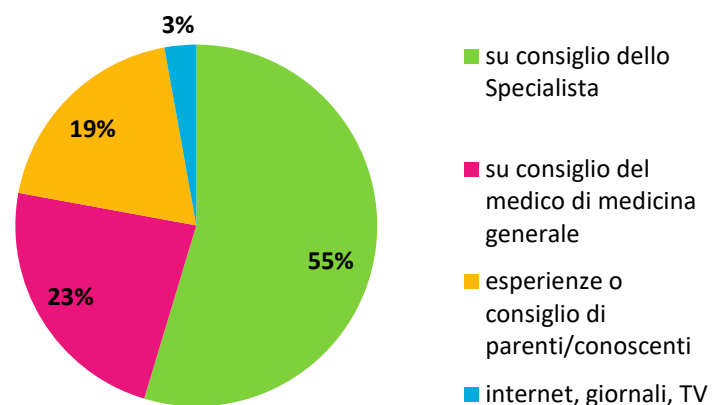
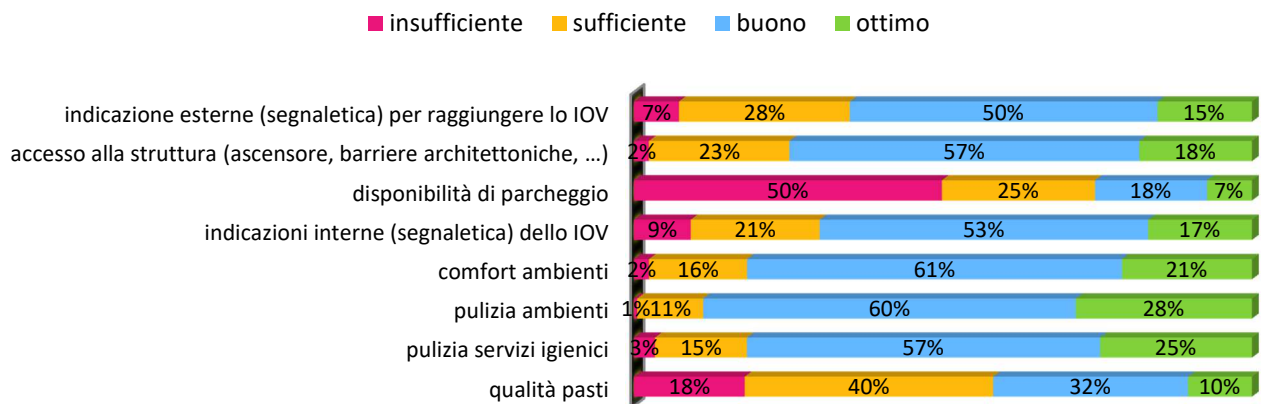


Fig.2 - Come ha scelto di curarsi allo IOV?
(n=1.194)



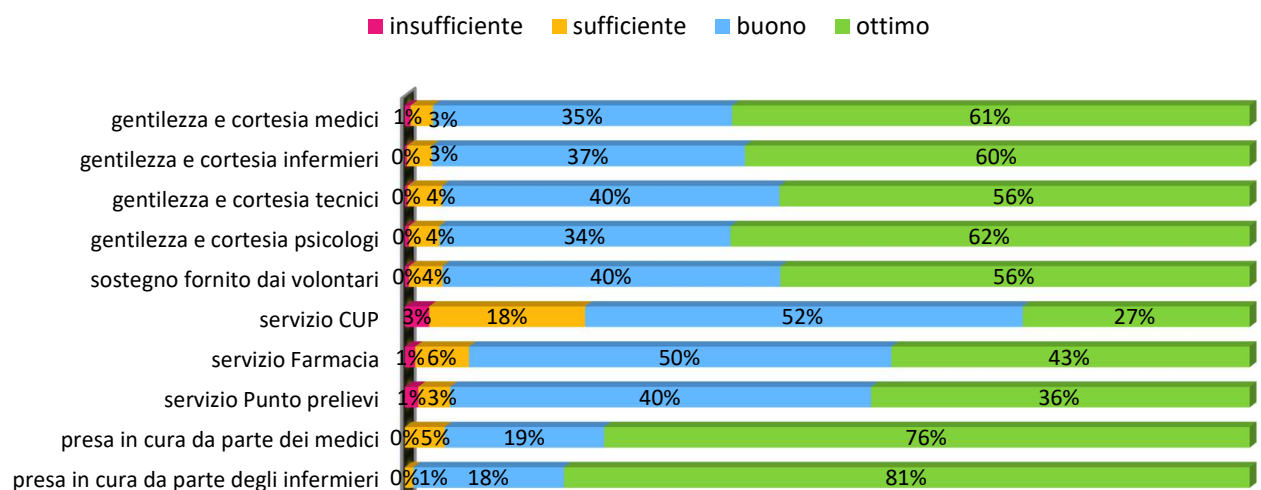
Come mostrato in **figura 2**, nella maggior parte dei casi la scelta di curarsi allo IOV si è basata sul consiglio di un medico specialista come nel 2018 e, in misura minore, del medico di medicina generale. Un rispondente su cinque si è rivolto all'Istituto basandosi sull'esperienza di un conoscente.

Fig.3 - Ambiente e comfort



La **figura 3** evidenzia, con le sole eccezioni della disponibilità dei parcheggi e della qualità dei pasti, un netto miglioramento del gradimento rispetto all'anno precedente, dovuto probabilmente alla maggiore modernità e spaziosità della sedi di Castelfranco Veneto e di Schiavonia, qui considerate per la prima volta, rispetto a quella di Padova. Il confort degli ambienti, ad esempio, è giudicato almeno buono dall'82% dei rispondenti: erano il 66% nel 2018. Analogamente la pulizia degli ambienti è almeno buona per l'88% contro il 74% della precedente rilevazione; quella dei servizi igienici per oltre l'80% a fronte del 65%. Sulla stessa linea si collocano i dati relativi alle indicazioni esterne all'accessibilità della struttura; più contenuto l'aumento relativo alle indicazioni interne.

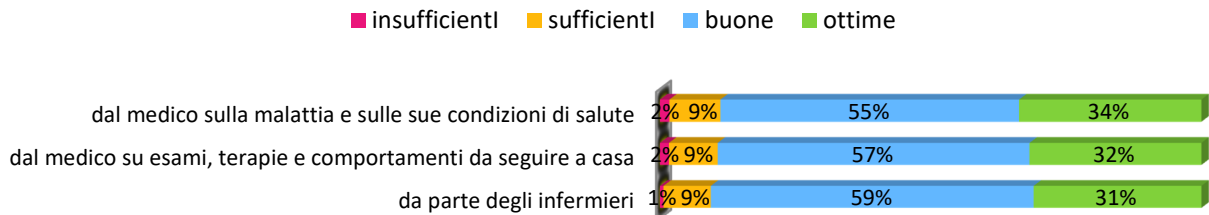
Fig.4 - Relazioni e rapporti umani



La **figura 4** racconta di come, alla loro prima "pagella", medici, infermieri e tecnici IOV di Castelfranco Veneto e Schiavonia abbiano confermato gli ottimi risultati da sempre ottenuti dai colleghi di Padova. Migliora rispetto al 2018 il gradimento ottenuto dagli psicologi che si allinea a quello delle altre figure professionali.

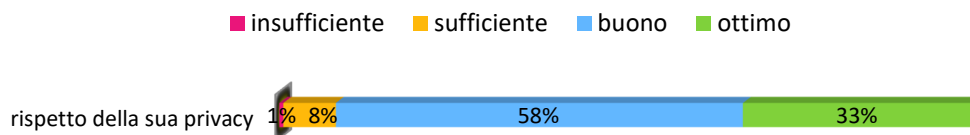
Rimane stabile il giudizio sui servizi forniti da Punto prelievi e Farmacia (quella di Castelfranco Veneto afferisce all'Ulss 2), mentre è leggermente in calo il livello di soddisfazione sul servizio fornito dal CUP (79% di "buono/ottimo" rispetto all'85% del 2018). Questi servizi, data la tipologia di prestazione erogata, non vengono valutati attraverso questionari dedicati, ma tramite una domanda specifica presente in tutti i questionari. Si precisa che nella rappresentazione di **figura 4** sono considerati solo gli utenti che hanno avuto contatti con questi tre servizi, ovvero 836 utenti per il CUP, 409 per la Farmacia e 237 per il Punto prelievi.

Fig.5 - Informazioni ricevute



La **figura 5** mette in luce come i pazienti abbiano valutato in modo complessivamente positivo le informazioni ricevute dal personale medico e infermieristico. Il risultato è particolarmente apprezzabile alla luce della complessità dell'argomento e delle implicazioni emotive inevitabilmente connesse alla ricezione di tali informazioni. Il dato è in linea con l'anno precedente.

Fig.6 - Privacy



Il rispetto della privacy – **figura 6** – è giudicato almeno buono da oltre il 90% dei rispondenti; nella precedente rilevazione questo dato non raggiungeva l'80%.

Fig.7 - Tempo d'attesa percepito

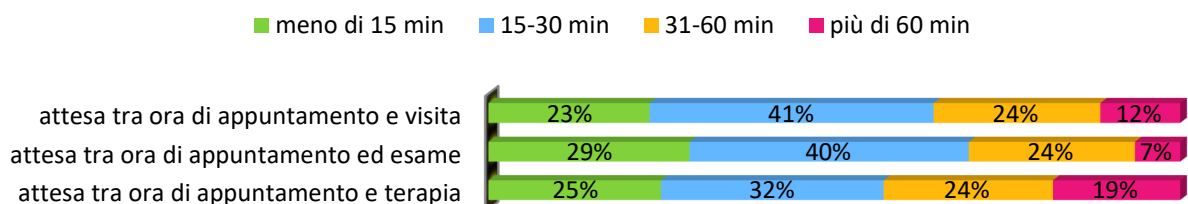
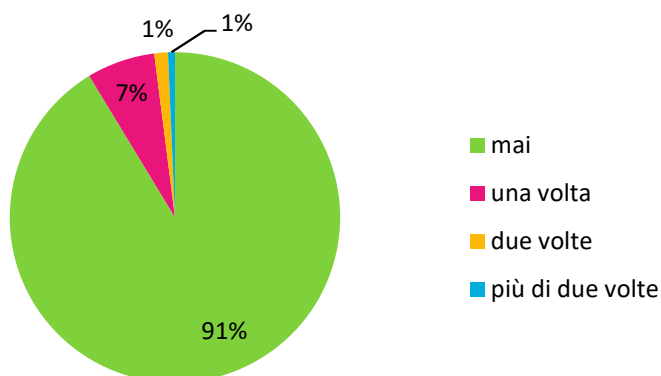


Fig.8 - Le è mai capitato che la sua terapia venisse rinviata per indisponibilità di poltrone o ritardi organizzativi? (n=150)

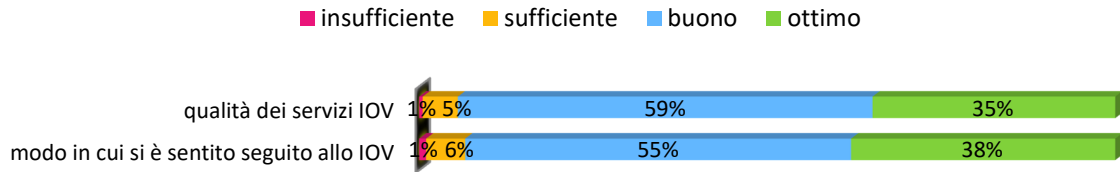


In oltre il 60% dei casi il tempo di attesa tra appuntamento e visita o esame risulta inferiore a 30 minuti – **figura 7** – mentre si allunga un poco per la terapia.

L'appuntamento per le terapie antitumorali delle persone intervistate è stato rispettato nel 91% dei casi: questa percentuale si attestava all'85% nel 2017, 89% nel 2018.

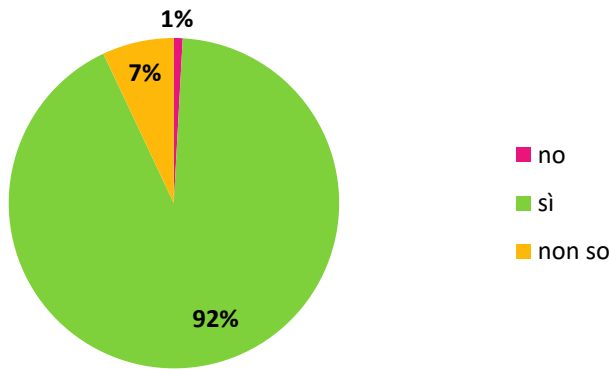
I rinvii di una volta rimangono stabili al 7% – **figura 8**.

Fig.9 - Qualità percepita: giudizio complessivo



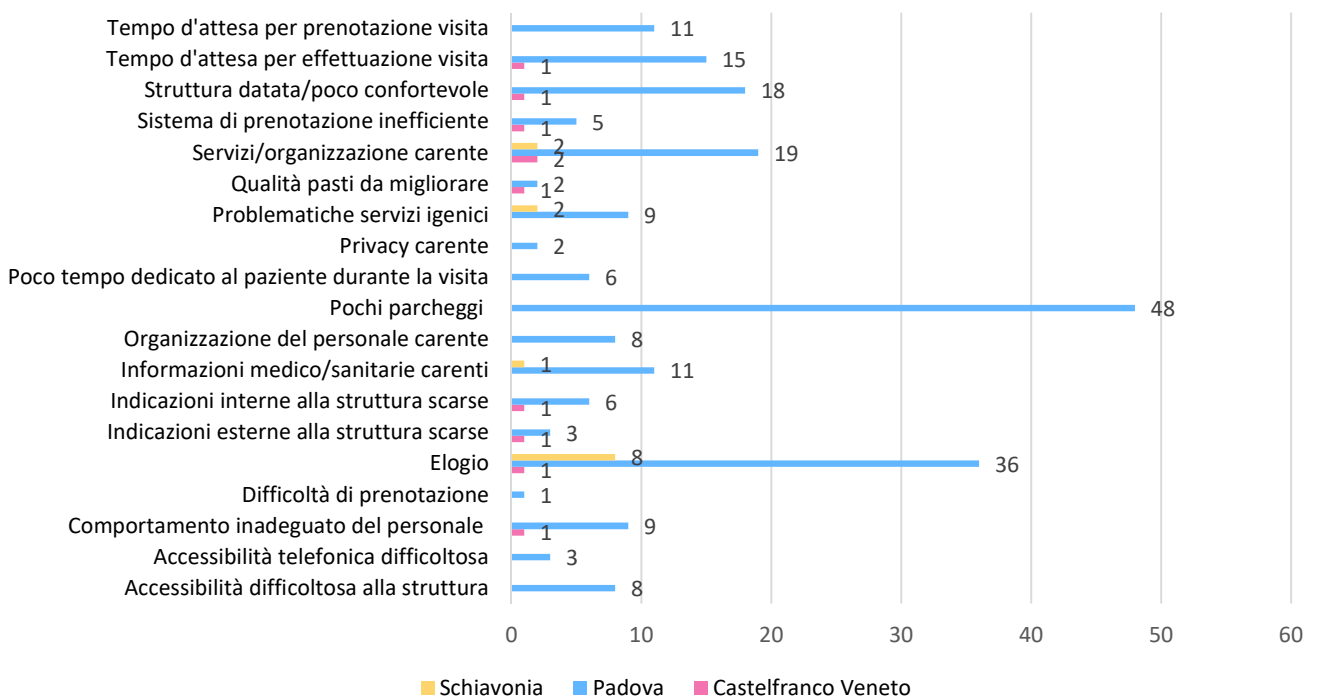
Il giudizio complessivo degli utenti nei confronti dell'Istituto migliora di qualche punto percentuale rispetto all'anno precedente: più del 90% degli intervistati ha valutato "buono" e "ottimo" il servizio offerto e il modo in cui si è sentito seguito – **figura 9**.

Fig.10 - Dovendo eseguire altri accertamenti o terapie oncologiche, tornerebbe allo IOV?
(n=1.194)



Oltre 9 pazienti su 10 tornerebbero allo IOV per ulteriori accertamenti e solo l'uno per cento lo esclude – **figura 10**.

Fig.11 - Segnalazioni e suggerimenti dei pazienti (n=243)



La nuova modalità di somministrazione dei questionari ha lasciato invariata la possibilità, per gli utenti che lo desideravano, di formulare liberamente suggerimenti o segnalazioni o esprimere un elogio; diverse persone hanno fatto le une e le altre cose.

La maggior parte dei commenti ha riguardato la sede di Padova, rispetto alla quale segnalazioni e suggerimenti si concentrano, come ogni anno, sulla problematica della scarsa disponibilità di parcheggi per le automobili. Tempi di attesa, lamentele legate alla vetustà dell'Ospedale Busonera, scarsa pulizia dei bagni, segnaletiche poco chiare, la difficile accessibilità fisica e telefonica alla struttura e disfunzioni organizzative sono altri degli aspetti maggiormente sottolineati dagli utenti che hanno lasciato un commento. Sul fronte dei rapporti interpersonali, sono state espresse alcune lamentele sul comportamento degli operatori, sul poco tempo dedicato dai medici durante le visite e sulla carenza delle informazioni medico-sanitarie ricevute.

I commenti di elogio sono stati 45, 36 dei quali formulati da utenti della sede di Padova, 8 di Schiavonia e 1 di Castelfranco Veneto.

L'analisi dei risultati dell'indagine divisi per sede (**Allegato 1**) evidenzia aspetti interessanti.

La maggioranza dei rispondenti di Castelfranco Veneto e Schiavonia si trovava allo IOV per la prima volta, mentre a Padova hanno risposto soprattutto donne che già avevano frequentato l'Istituto in passato.

Le sedi di Castelfranco Veneto e Schiavonia hanno raccolto giudizi più bassi, rispetto a Padova, relativamente alle indicazioni esterne per raggiungere la struttura e – cosa forse più sorprendente – riguardo all'accessibilità della stessa; specialmente a Castelfranco, poi, sono state meno apprezzate le indicazioni interne e il servizio fornito dal CUP. La disponibilità di parcheggio è stata valutata soddisfacente solo dagli utenti di Schiavonia. Comfort e pulizia di ambienti e servizi igienici hanno invece visto prevalere le due sedi più moderne.

Relazioni e rapporti umani sono stati giudicati in maniera uniformemente positiva in tutte le sedi (con una menzione particolare per medici e infermieri della sede castellana) così come il rispetto della privacy. Gli utenti di Schiavonia non hanno apprezzato la qualità delle informazioni ricevute quanto quelli delle altre sedi, pur esprimendo un giudizio largamente positivo in proposito. Per contro i tempi di attesa percepiti sono stati di gran lunga inferiori rispetto a quelli segnalati dagli utenti di Padova e Castelfranco Veneto.

Il giudizio complessivo sull'Istituto è uniformemente molto buono per gli utenti di tutte e tre le sedi.

CONCLUSIONI

La sfida di rinnovare profondamente le modalità dell'indagine al fine di dare voce anche agli utenti delle sedi di Castelfranco Veneto e Schiavonia è stata superata, grazie soprattutto al contributo dei volontari e dei tirocinanti che si sono prestati alla somministrazione del questionario tramite tablet e al lavoro svolto in sinergia con URP, Professioni sanitarie, Psiconcologia e referenti/coordinatori delle varie strutture.

Dal punto di vista della qualità delle strutture, la rilevazione ha confermato per la sede di Padova i punti di forza e di debolezza già emersi negli anni passati ed evidenziato un gradimento complessivamente elevato verso le sedi di Castelfranco Veneto e Schiavonia, in cui però sono da migliorare la segnaletica e, nella prima, la disponibilità di parcheggi e il servizio CUP.

Il giudizio su relazioni e rapporti umani è uniformemente positivo, così come l'apprezzamento globale nei confronti dell'Istituto, a cui oltre il 90% degli utenti tornerebbe a rivolgersi per eventuali nuove terapie.

11/06/2020

Allegato 1. Indicatori sulla qualità percepita dai pazienti IOV (anno 2019)

	PADOVA	CASTELFRANCO VENETO	SCHIAVONIA
N. complessivo questionari raccolti	822	318	54
Sesso (F)	68%	48%	48%
Età (oltre 65)	36%	34%	57%
E' la prima volta che si reca allo IOV (Si)	26%	65%	81%

INDICATORE
GLOBALE

Giudizio
buono/ottimo

Ambiente e comfort		Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte
Come valuta...							
A1	le indicazioni esterne (segnaletica) per raggiungere lo IOV	68%	771	58%	316	58%	54
A2	l'accesso alla struttura (ascensore, barriere architettoniche, ...)	77%	779	70%	311	58%	51
A3	la disponibilità di parcheggi	18%	789	33%	311	92%	53
A4	le indicazioni interne (segnaletica) dello IOV	77%	802	50%	314	92%	53
A5	il comfort degli ambienti (sale d'attesa, ambulatori, sale diagnostiche)/il comfort delle stanze	79%	814	88%	313	94%	54
A6	la pulizia degli ambienti (sale d'attesa, ambulatori, sale diagnostiche)/la pulizia delle stanze	87%	809	91%	308	98%	53
A7	la pulizia dei servizi igienici	77%	768	91%	268	96%	53
A8	la qualità dei pasti	51%	104	30%	80	-	-

67%

Giudizio
buono/ottimo

Relazioni e rapporti umani		Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte
Come valuta...							
R1	la gentilezza e la cortesia del personale medico	97%	801	97%	317	96%	54
R2	la gentilezza e la cortesia del personale infermieristico	96%	782	98%	318	96%	53
R3	la gentilezza e la cortesia del personale tecnico dei servizi di diagnostica	96%	492	94%	89	96%	52
O1	la gentilezza e la cortesia della/o psicologa/o	95%	292	98%	124	-	-
R4	il sostegno fornito dai volontari operanti presso l'Istituto	96%	586	97%	31	-	-
R5	il servizio fornito dal CUP	85%	630	59%	206	-	-
R6	il servizio fornito dalla Farmacia dello IOV	92%	353	98%	56	-	-
R7	il servizio fornito dal Punto Prelievi dello IOV	93%	114	95%	77	-	-
R8	il modo in cui i medici si sono presi cura di lei	93%	97	99%	73	-	-
R9	il modo in cui gli infermieri si sono presi cura di lei	97%	97	100%	73	-	-

94%

Giudizio
buono/ottimo

Informazioni ricevute		Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte
Come valuta le informazioni ricevute...							
I1	dal medico sulla malattia e sulle sue condizioni di salute	88%	822	92%	318	80%	54
I2	dal medico su esami, terapie e comportamenti da seguire a casa	90%	822	91%	318	76%	54
I8	da parte degli infermieri	90%	822	95%	318	83%	54

90%

Giudizio
buono/ottimo

Privacy		Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte
Come valuta...							
P3	il rispetto della sua privacy	92%	822	93%	318	91%	54

92%

Meno di 30 min

Tempi d'attesa percepito		Meno di 30 min (%)	N. tot. risposte	Meno di 30 min (%)	N. tot. risposte	Meno di 30 min (%)	N. tot. risposte
Quanto ha atteso tra l'ora in cui aveva l'appuntamento e...							
T1	la visita	61%	631	72%	153	89%	38
T2	l'esame	70%	386	67%	83	-	-
T3	la terapia	53%	338	50%	54	92%	50
		Mai (%)	N. tot. risposte	Mai (%)	N. tot. risposte	Mai (%)	N. tot. risposte
T4	Le è mai capitato che la sua terapia venisse rinviata per indisponibilità di poltrone o ritardi organizzativi?	88%	104	98%	46	-	-

64%

Giudizio
buono/ottimo

Giudizio complessivo		Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte	Giudizio buono/ ottimo (%)	N. tot. risposte
Come valuta...							
G1	sulla qualità dei servizi IOV che ha ricevuto	92%	822	96%	318	96%	54
G2	sul modo in cui si è sentito seguito allo IOV	92%	822	96%	318	94%	54
		Sì (%)	N. tot. risposte	Sì (%)	N. tot. risposte	Sì (%)	N. tot. risposte
G4	Dovendo eseguire altri accertamenti o terapie oncologiche, tornerebbe allo IOV?	91%	822	96%	318	96%	54

93%