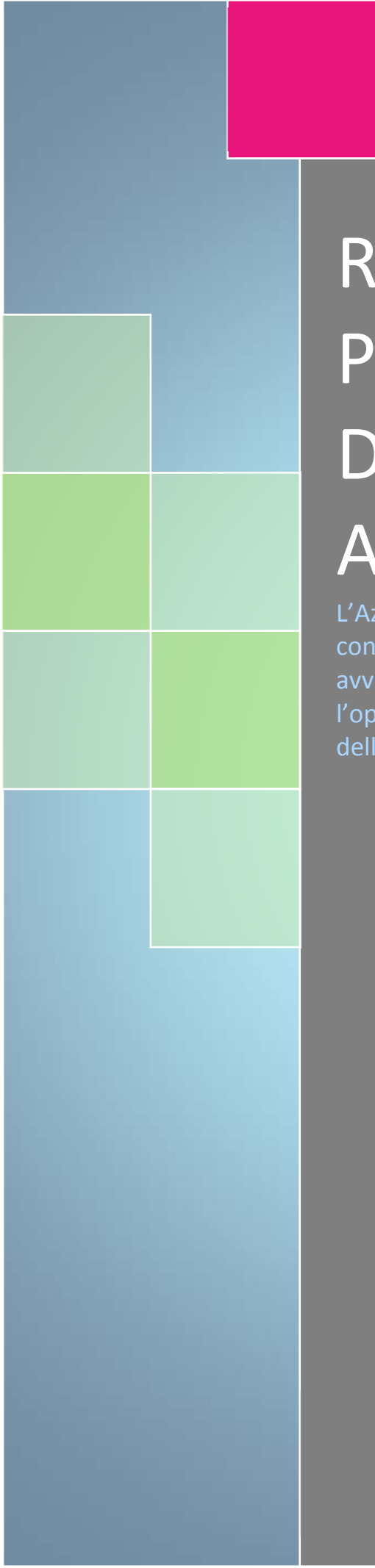




Report Qualita' Percepita – Servizi Diagnostici e Ambulatoriali

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma in collaborazione con il Comitato Consultivo Misto – Distretto Sud-Est - ha avviato un'indagine per valutare il grado di soddisfazione e l'opinione dei cittadini che usufruiscono dei servizi nelle Case della Salute di Langhirano, Traversetolo e Collecchio.



Premessa

Nel primo semestre del 2013 l'Azienda Usl di Parma in collaborazione con il Comitato Consultivo Misto (CCM) del Distretto Sud-Est, ha avviato nelle Case per la Salute di Langhirano, Traversetolo e Collecchio un'indagine volta ad indagare la qualità percepita degli utenti che accedono ai servizi ambulatoriali e diagnostici offerti presso le Case della Salute stesse.

Da qualche anno a questo parte l'Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento, che si occupa di effettuare per conto dei servizi che ne fanno richiesta, il campionamento nonché l'elaborazione statistica dei dati con annesso relativo report di sintesi, ha adottato per l'interpretazione dei dati, valori soglia specifici (cut-off) mutuati da letteratura specifica, necessari a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti per il miglioramento della qualità dei servizi. Secondo il nostro punto di vista, questo rappresenta nell'ottica del miglioramento continuo, un modo per allineare quanto più possibile il Servizio offerto alle esigenze degli utenti. Evidenziamo a chi legge che i dati verranno interpretati in base alla seguente classificazione:

- %insoddisfatti < 3%= non sono necessarie azioni di miglioramento
- %insoddisfatti dal 3 al 5%= monitoraggio (% fisiologiche)
- %insoddisfatti dal > 5%= sono necessarie azioni di miglioramento

Per ottimizzare il lavoro, abbiamo sviluppato una scheda di sintesi, utile a strutturare nuove azioni e obiettivi per il miglioramento (allegato tecnico 1).

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 338 unità. La scala utilizzata per la valutazione è quella proposta dalla Regione Emilia-Romagna per il monitoraggio della qualità percepita presso i Servizi ambulatoriali e diagnostici. La metodologia di rilevazione proposta ha utilizzato un piano di campionamento probabilistico, con selezione casuale delle settimane di indagine e della conseguente scelta dei soggetti facenti parte del campione, per maggiori dettagli si rimanda all'allegato tecnico 2.

Tempi

L'indagine è stata realizzata nel primo semestre del 2013.

Risultati dell'indagine

Hanno compilato il questionario nell'80% dei casi, direttamente gli utenti/pazienti del Servizio. 17.8% la quota corrispondente ai familiari, soltanto l'1.8% corrisponde a coloro che si identificano come "altra persona". Il campione è formato per il 37.2% da uomini ed il restante 62.8% da donne. L'età media dei pazienti corrisponde a 55.58 anni con una S.D pari a 15.69.

Quasi la totalità dei questionari compilati appartiene a pazienti di nazionalità italiana (95.5%); 4.5% la quota dei questionari compilati da utenti stranieri.

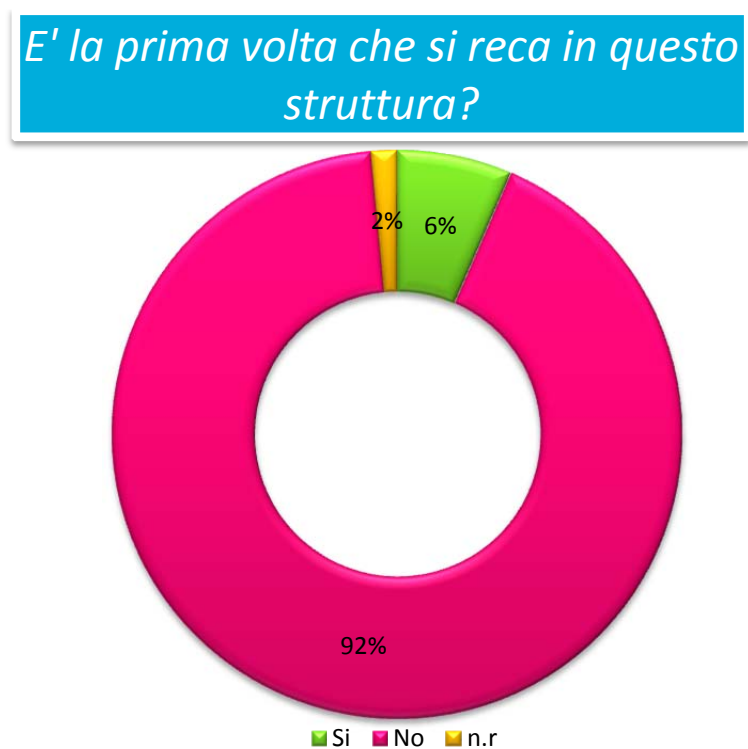
Per quanto riguarda il profilo del Target rispetto al titolo di studio, questa la classificazione:

- Nessun titolo → 0.3%
- Licenza elementare → 15.8%

- Medie inferiori → 33.1%
- Diploma → 39.2%
- Laurea → 11.6%

CONOSCENZA DEL REPARTO

Grafico 1. Percentuale di risposte sulla conoscenza della Struttura.n= 338



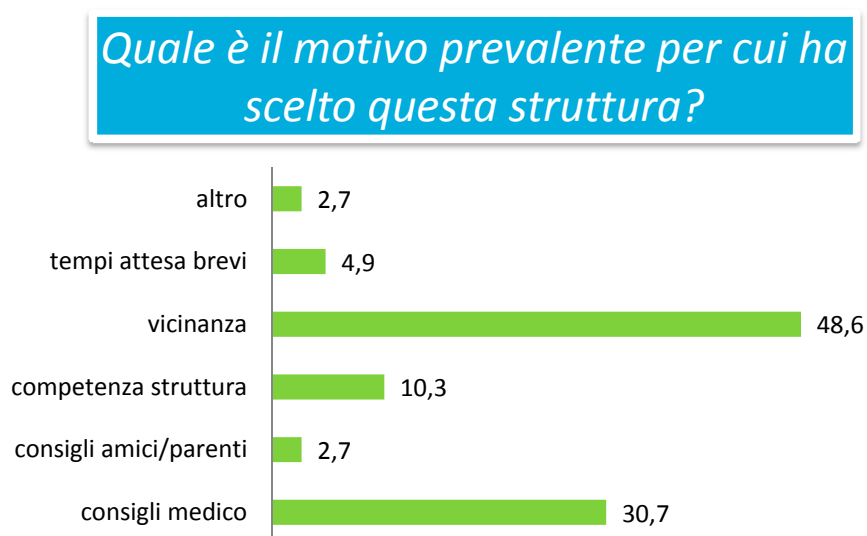
***i dati sono espressi in percentuale**

Emerge sul totale delle risposte che il 92% dei rispondenti ha già avuto esperienze in passato con la struttura oggetto di verifica. Soltanto il 6% dichiara essere la sua prima volta.

I *non responders* corrispondono al 2%.

SCELTA DEL SERVIZIO: MOTIVAZIONE PRINCIPALE

Grafico 2. Percentuale di risposte sulla motivazione principale che ha portato alla scelta della struttura.n= 338

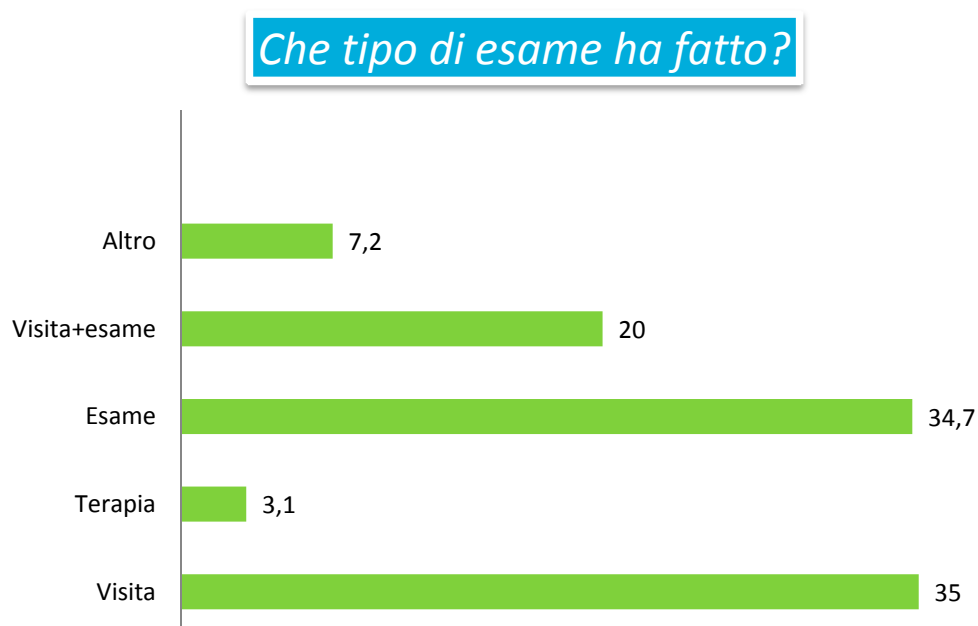


***i dati sono espressi in percentuale**

Il fattore vicinanza (48.6%) così come il consiglio del Medico (30.7%), definiscono le motivazioni principali che orientano i cittadini verso la scelta delle strutture. È interessante il 10.3% dei cittadini, che sottolinea come motivazione cardine della scelta fatta, la competenza della struttura.

TIPO DI ESAME EFFETTUATO

Grafico 3. Percentuale di risposte sul tipo di esame effettuato.n= 338



***i dati sono espressi in percentuale**

Come appare evidente dalla lettura del grafico sopra, il 35% dei rispondenti si è rivolto al servizio per effettuare una visita o un esame, il 20% per eseguire un esame in associazione ad una visita; seguono nell'ordine: pazienti che segnalano altre tipologie di prestazioni effettuate (7.2%), mentre il 3.1% del Target afferma di avere effettuato presso le strutture oggetto del presente monitoraggio, una terapia.

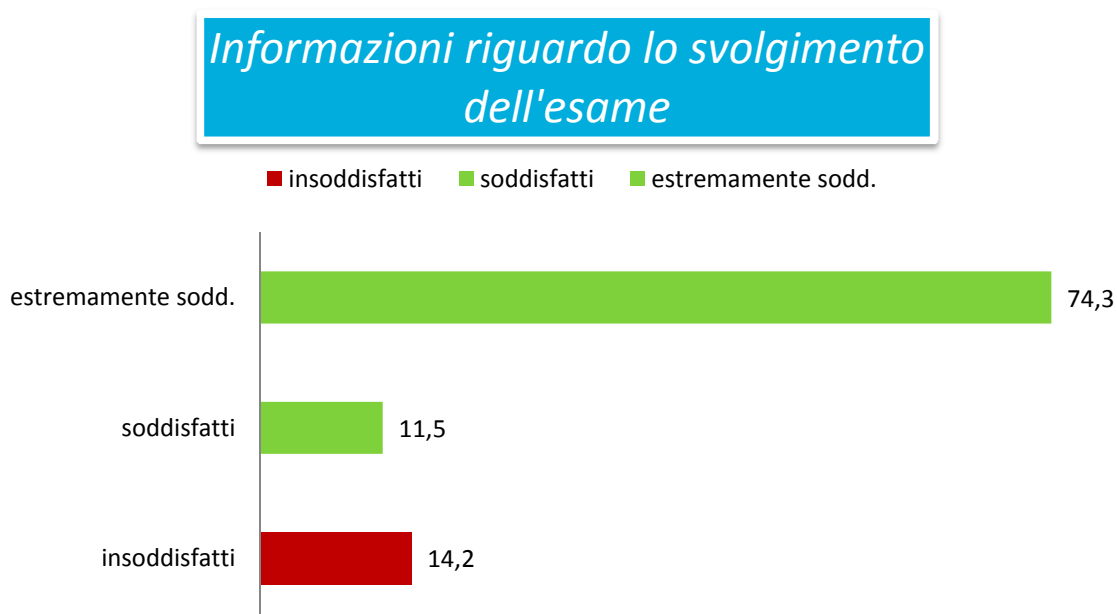
CHI LE HA RICHIESTO LA PRESTAZIONE SPECIALISTICA

Generalmente è il Medico di famiglia il professionista che principalmente prescrive l'esame diagnostico (78.5%), subito seguito dal controllo a seguito di un ricovero (14%). Le prestazioni eseguite in seguito a prescrizione dello specialista, corrispondono al 7.6%.

COME VALUTA LE INFORMAZIONI DA CHI LE HA RICHIESTO LA PRESTAZIONE SU COME SI SAREBBE SVOLTO L'ESAME

Per facilitare l'interpretazione dei risultati si è proceduto ad utilizzare un criterio di riduzione dei livelli della scala che passa da 6 a 3 intervalli. Nello specifico i tre punti negativi della scala (del tutto inadeguato, molto inadeguato e inadeguato) sono stati condensati in un'unica area di insoddisfazione. Per contro, la metà positiva della scala è stata suddivisa in due livelli: il punteggio 4 (adeguato) corrisponderà all'area della soddisfazione per la qualità percepita (nell'ottica per cui il servizio dovrebbe normalmente essere percepito come adeguato), mentre i punteggi 5 e 6 (molto e del tutto adeguato) ricadranno nell'area di estrema soddisfazione, dal momento che indicano una percezione di qualità dell'assistenza superiore alle aspettative dei partecipanti.

Grafico 4. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6). n= 605. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.



***i dati sono espressi in percentuale**

Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti sulle informazioni ricevute riguardo lo svolgimento dell'esame, infatti, il 74.3% si dichiara ampiamente appagato. Corrisponde all'11.5% la quota degli utenti soddisfatti. La lettura dei dati secondo i *range* precedentemente evidenziati, riporta un numero di pazienti insoddisfatti che raggiunge il valore soglia definito da letteratura di criticità (14.2%). Nel merito, quindi, si consiglia di attenzionare il fattore ed ipotizzare azioni di miglioramento.

Tabella 1. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4,51-6), segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 338. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTI
Visita	31.3	11.6	57.1
Terapia	-	60	60
Esame	1.8	10.8	87.4
Visita+Esame	12.5	6.3	81.3
Altro	4.3	21.7	73.9

La percentuale di utenti che riportano risultati molto positivi è piuttosto elevata ed oscilla tra il 57% e l'87.4%, per quanto riguarda la visita e la visita accompagnata da un esame vengono raggiunti e superati i livelli di criticità. Si consigliano pertanto, azioni di miglioramento, atte a ridurre la quota di utenti insoddisfatti riguardo le informazioni relative allo svolgimento dell'esame.

Tabella 2. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4,51-6), segmentate per tipologia di Casa della Salute. n= 338. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

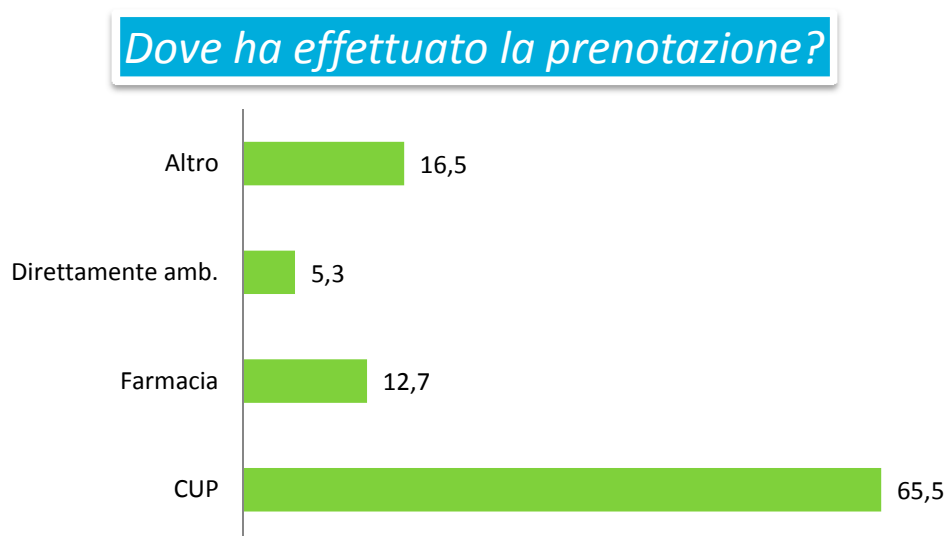
Tipo di esame effettuato	INSODDISFATTI%	SODDISFATTI%	ESTREMAMENTE SODDISFATTI%
VISITA			
Sede:			
○ Langhirano	34.6	18.3	46.9
○ Collecchio	23.3	3.3	73.3
● Traversetolo	33.3	9	57.5
Terapia			
Sede:			
○ Langhirano		50	50
○ Collecchio		40	60
● Traversetolo		40	60
Esame			
Sede:			
Langhirano	-	18.18	81.81
Collecchio	4.5	4.5	91
Traversetolo			100

Visita+esame			
Sede:			
Langhirano	6.6	13.3	80.1
Collecchio	9.5	4.7	80
Traversetolo	17.8	3.5	78.5
Altro			
Sede:			
Langhirano	25	50	25
Collecchio	-	25	75
Traversetolo	-	11.1	88.9

Per meglio analizzare i dati si è voluto ulteriormente segmentare le variabili per verificare se esistono differenze eventuali tra le tre Case della Salute coinvolte. Non vi sono differenze particolari, nel senso che le criticità emerse tendono a spalmarsi in modo omogeneo tra i tre servizi oggetto di valutazione. Qualche piccola eccezione si verifica presso la Casa della salute di Langhirano per quanto concerne le prestazioni definite “altra tipologia”.

DOVE HA EFFETTUATO LA PRENOTAZIONE

Grafico 5. Percentuale di risposte sul luogo prescelto per effettuare la prenotazione.n= 338

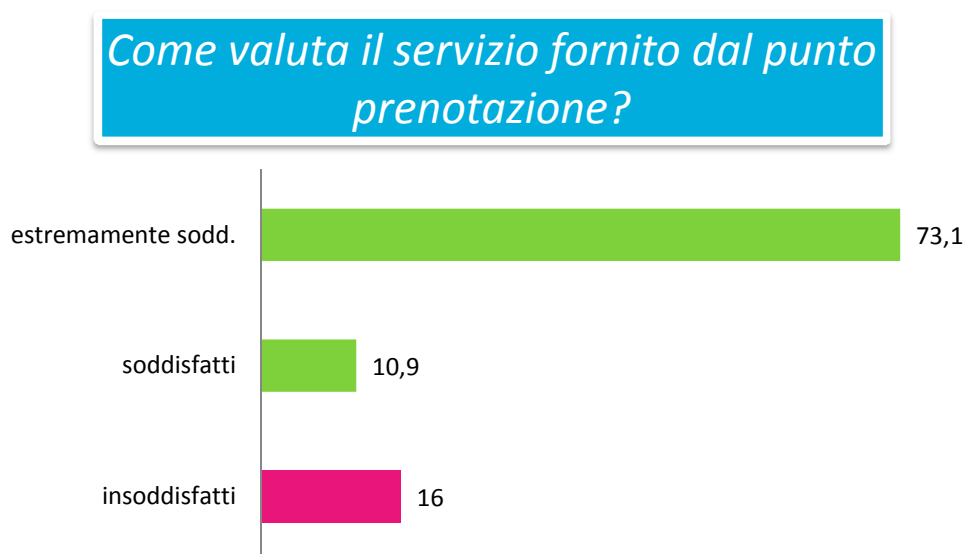


***i dati sono espressi in percentuale**

È il Cup la scelta elettiva degli utenti e rappresenta il luogo preferenziale in cui effettuare la prenotazione per l'esecuzione degli esami diagnostici. Subito seguito poi dalla Farmacia (12.7%); dalla prenotazione diretta presso l'ambulatorio (6.2%). Coloro che scelgono “altra modalità” di prenotazione rappresentano il 16.5% del campione.

COME VALUTA IL SERVIZIO FORNITO

Grafico 6. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6). n= 338. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.



***i dati sono espressi in percentuale**

Più della metà del campione risulta essere più che soddisfatta del servizio ricevuto (73.1%); anche se, partendo dai valori soglia precedentemente esposti, la percentuale degli insoddisfatti (16%) supera i valori di cut-off e raggiunge interessanti livelli di criticità, pertanto si consigliano azioni di miglioramento.

Tabella 3. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati per servizio. n= 338. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTI
Cup	5.7	14.2	80.1
Farmacia	2.4	9.8	87.8
Dirett. Ambulatorio	17.6	11.8	70.6
Altro	-	-	-

***i dati sono espressi in percentuale**

Una buona quota di soggetti rispondenti ($> 70\%$), valuta in modo più che positivo il servizio fornito al momento della prenotazione. Si segnala, che sono soprattutto gli utenti che prenotano la visita direttamente presso gli ambulatori e coloro che adducono “altra” modalità, che presentano le maggiori incidenze di criticità (rispettivamente il 17.6% ed il 60%).

DOPO LA PRENOTAZIONE DOPO QUANTO TEMPO HANNO FISSATO L'APPUNTAMENTO

Il 62.1% dei rispondenti riporta come tempo di attesa per l'appuntamento l'opzione definita "entro il mese", inteso come il tempo intercorso a partire dal momento della prenotazione. Il 16.5% entro due mesi dalla stessa. Il 4.2% supera i due mesi. La quota di *non responders* è corrispondente al 17.2%.

Tabella 4. Temporalità nell'attesa dell'appuntamento, segmentata per tipologia di esame. n= 338

	Visita	Terapia	Esame	Visita+esame	Altro
Entro 1 mese	42.7	80	75.9	65.5	58.8
Entro 2 mesi	22.3	20	11.1	17.2	11.8
> 2 mesi	7.8		1.9	1.7	5.9
N.R	27.2		11.1	15.6	23.5

***i dati sono espressi in percentuale**

Nella buona parte delle prestazioni sanitarie richieste esiste una stima importante di servizi dispensati entro 1 mese dalla richiesta, a prescindere dalla tipologia di riferimento.

Di seguito si riportano i risultati, segmentati per singola Casa della Salute:

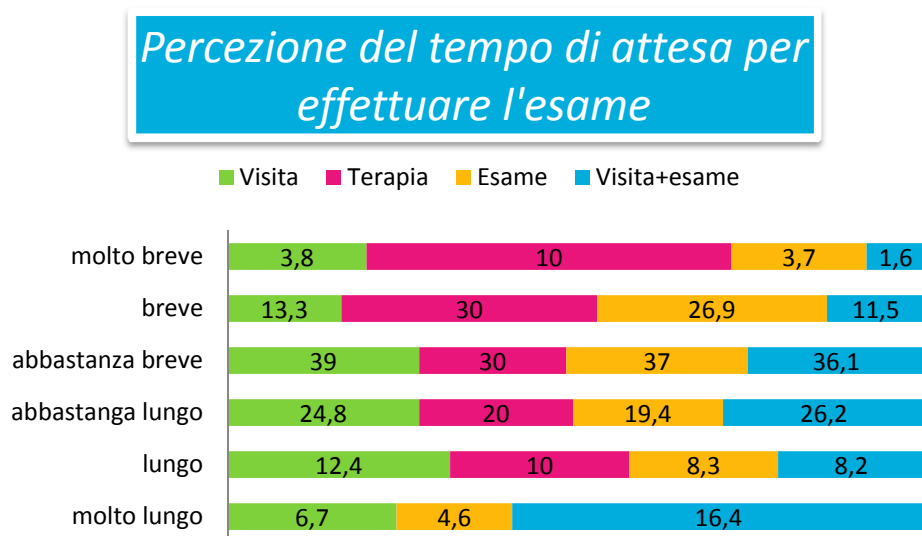
Tabella 5. Confronto nella temporalità per l'attesa dell'appuntamento, segmentata per tipologia di esame e posta a confronto con le tre Case della Salute. n= 338

	VISITA%	TERAPIA%	ESAME%	VISITA+ESAME%
ENTRO 1 MESE				
Sede:				
○ Langhirano	21	3	47	10
○ Collecchio	12	4	25	13
● Traversetolo	11	1	10	15
ENTRO 2 MESI				
Sede:				
○ Langhirano	7	1	6	3
○ Collecchio	8	1	5	1
● Traversetolo	8	0	1	6
> 2 MESI				
Sede:				
Langhirano	4		0	0
Collecchio	0		2	1
Traversetolo	4		0	0

***i dati sono espressi in frequenza assoluta**

Come si evince dalla tabella sopra, sono davvero minime le prestazioni sanitarie evase in un tempo superiore ai due mesi. Di converso, emergono dati molto positivi per prestazioni sanitarie effettuate entro un mese dalla prenotazione.

Grafico 7. Percentuale di risposte sulla valutazione del tempo di attesa.n= 605



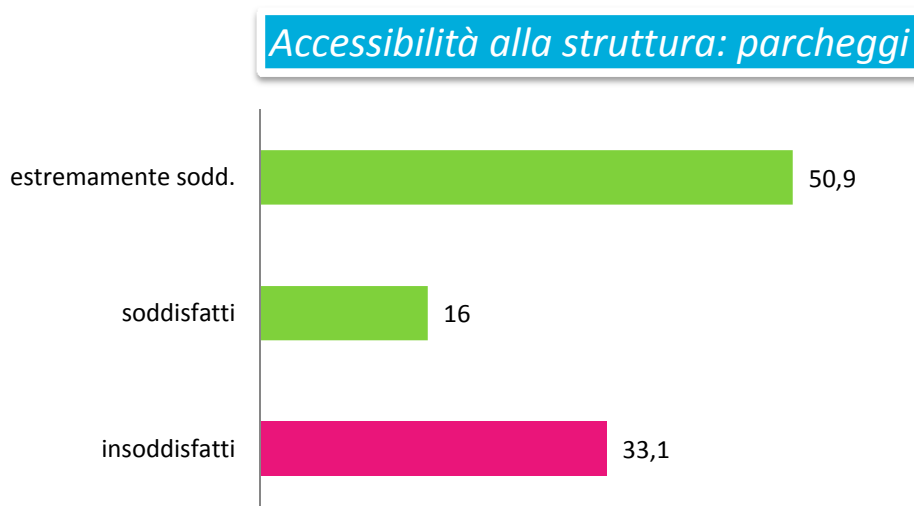
***i dati sono espressi in percentuale**

La percezione temporale riportata dagli utenti risulta perfettamente coincidente con l'effettivo periodo di attesa nell'esecuzione dell'esame effettuato dagli utenti stessi, infatti, sia la visita che la visita accompagnata dall'esame, riportano livelli di attesa percepita, classificati dai cittadini come piuttosto lunghi.

ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

DISPONIBILITA' PARCHEGGI

Grafico 8. Percentuale di risposte sull'accessibilità alla struttura. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dell'accessibilità alla struttura. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338

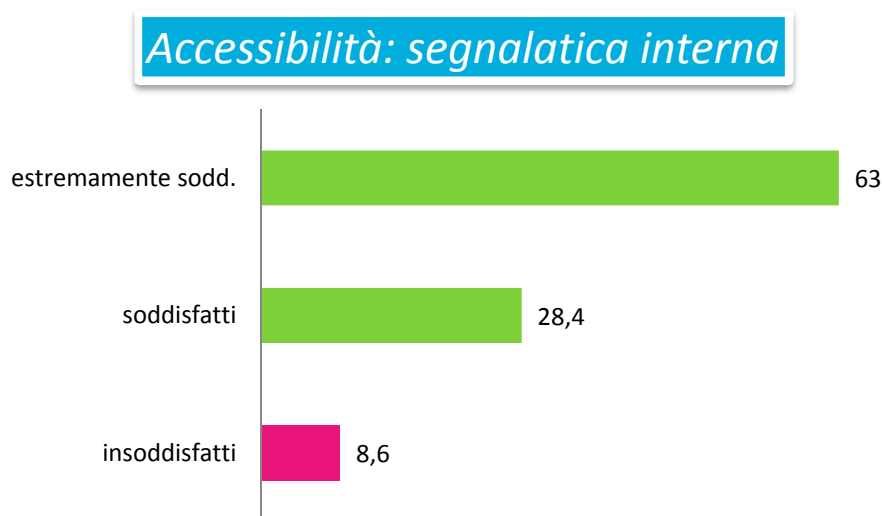


***i dati sono espressi in percentuale**

Corrisponde a più del 50% del campione la porzione di utenti più che soddisfatti dell'accessibilità alla struttura (50.9%), e più nello specifico all'accessibilità al parcheggio. 16% la stima dei cittadini soddisfatti. La percentuale di utenti insoddisfatti ammonta al 33.1%.

SEGNALETICA INTERNA

Grafico 9. Percentuale di risposte sulla segnaletica interna alle case della Salute. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) della segnaletica interna. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338



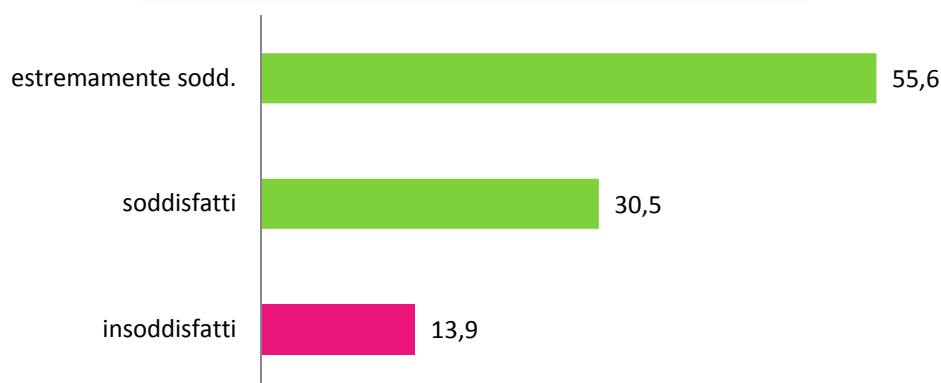
***i dati sono espressi in percentuale**

Più della metà del campione (63%) si mostra più che soddisfatto delle indicazioni segnaletiche interne fornite dalle Strutture oggetto di verifica; anche se, dall'analisi dei dati la stima dei cittadini insoddisfatti supera il *range* di criticità riferito al 5%, si consigliano pertanto riflessioni per un eventuale miglioramento.

RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

Grafico 10. Percentuale di risposte sulla raggiungibilità della struttura. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) sulla raggiungibilità della struttura. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338

Accessibilità: raggiungibilità della struttura



***i dati sono espressi in percentuale**

Ancora una volta è risultato più che positivo il percepito degli utenti per quanto riguarda la raggiungibilità della struttura, nello specifico il 55.6% dei pazienti si considera più che soddisfatto e, corrisponde al 30.5% la porzione di quelli soddisfatti. Coloro che si dichiarano di parere opposto - gli utenti insoddisfatti - raggiungono e superano i livelli soglia di criticità (13.9%).

Ma entriamo nel dettaglio delle singole strutture...

Tabella 6. Confronto nell'accessibilità alla struttura, segmentata per singola Casa della Salute. n= 338

	INSODDISFATTI%	SODDISFATTI%	ESTREM.SODDISFATTI%
PARCHEGGI			
Sede:			
○ Langhirano	49.6	9.6	40.7
○ Collecchio	31.4	10.2	58.5
● Traversetolo	9.4	34.1	56.5
SEGNALETICA INTERNA			
Sede:			
○ Langhirano	10.4	31.1	58.5
○ Collecchio	9.3	16.9	73.7
● Traversetolo	4.7	40	55.3
RAGGIUNGIBILITA' STRUTTURA			
Sede:			
Langhirano	17	33.3	49.6
Collecchio	15.3	22	62.7
Traversetolo	7.1	37.6	55.3

TEMPO INTERCORSO TRA ORARIO FISSATO PER L'APPUNTAMENTO E VISITA

* meno di 15 minuti= 42.7%

* tra 15 e 30 minuti= 36.9%

* tra 30 e 60 minuti= 10.8%

* > 60 minuti= 5.4%

* N.R.= 4.2%

Tabella 7. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra l'orario dell'appuntamento e la chiamata alla visita, segmentate per tipologia di esame.

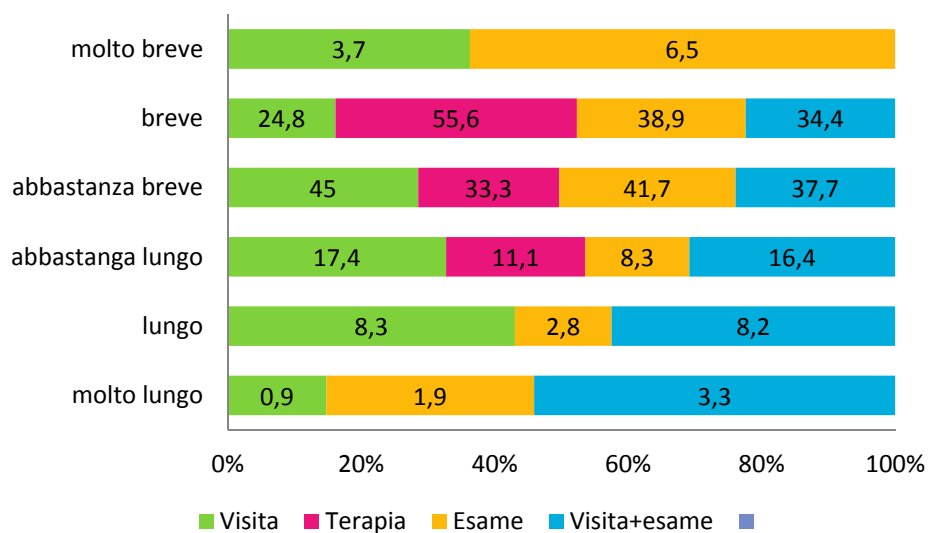
	Visita	Terapia	Esame	Visita+esame
< 15 min.	29.4	60	53.8	39.3
15-30 min.	38.2	30	34	45.9
30-60 min.	13.7	10	6.6	11.5
> 60 min.	7.8		4.7	3.3

*i dati sono espressi in percentuale

Tra il 30 ed il 60% delle prestazioni sanitarie esami diagnostici tende a centralizzarsi su un tempo di attesa (appuntamento/chiamata) inferiore ai 15 minuti. Data la soggettività del singolo caso e la sua peculiarità, le visite e le visite accompagnate all'esame rappresentano le prestazioni sanitarie che maggiormente richiedono un tempo di attesa compreso tra i 15 ed i 30 minuti.

VALUTAZIONE DELLA DURATA DEL TEMPO DI ATTESA

Grafico 11. Percentuale di risposte sulla valutazione del tempo di. Attesa. n= 338

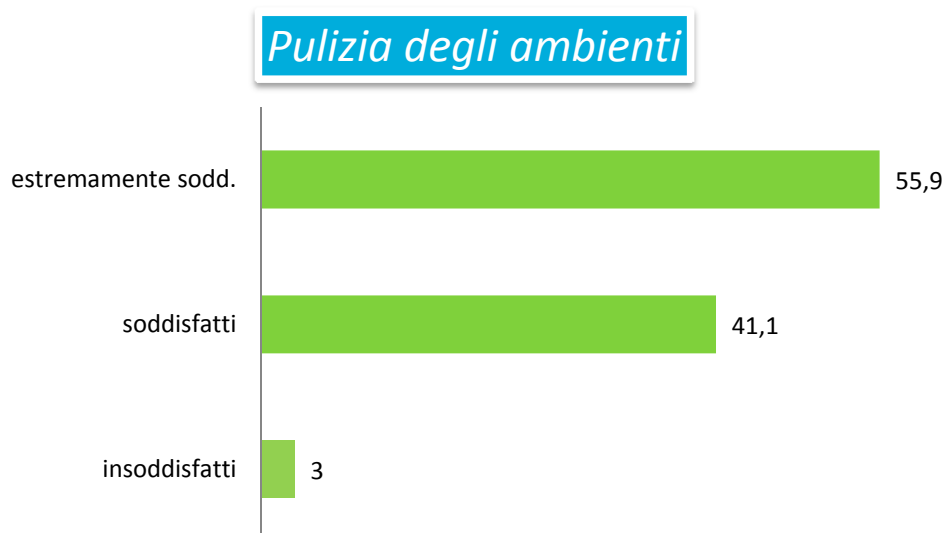


***i dati sono espressi in percentuale**

I risultati inerenti le informazioni ricevute riguardanti la percezione del tempo di attesa sono vissute dai cittadini in modi molto differenti. Pur risultando un livello temporale di attesa mediamente breve, si evidenzia una quota di cittadini che dichiara di avere percepito un lungo tempo di attesa per l'esecuzione della visita accompagnata dall'esame.

PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Grafico 12. Percentuale di risposte sulla pulizia degli ambienti. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) della pulizia degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338



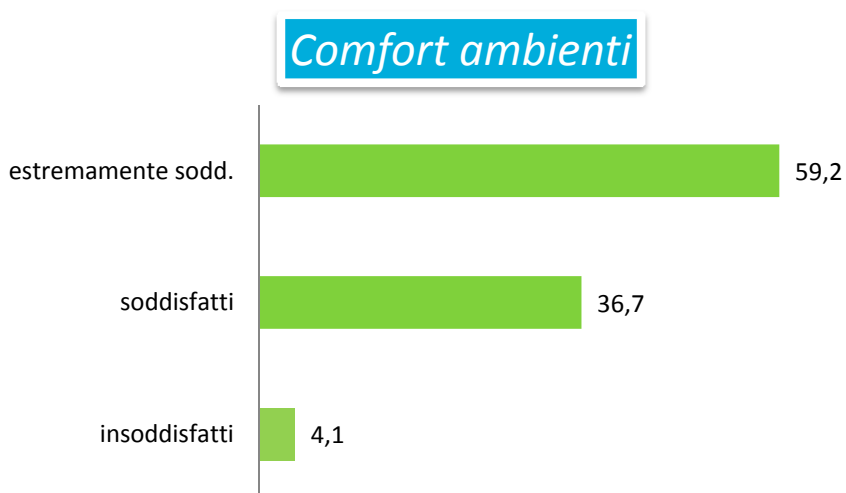
***i dati sono espressi in percentuale**

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla pulizia degli ambienti. Il 97% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui si registra: il 41.1% dei soddisfatti e il 55.9% di pazienti molto soddisfatti).

Gli insoddisfatti ammontano al solo 3% dei rispondenti.

COMFORT

Grafico 13. Percentuale di risposte sul comfort del servizio. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) del comfort. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338



***i dati sono espressi in percentuale**

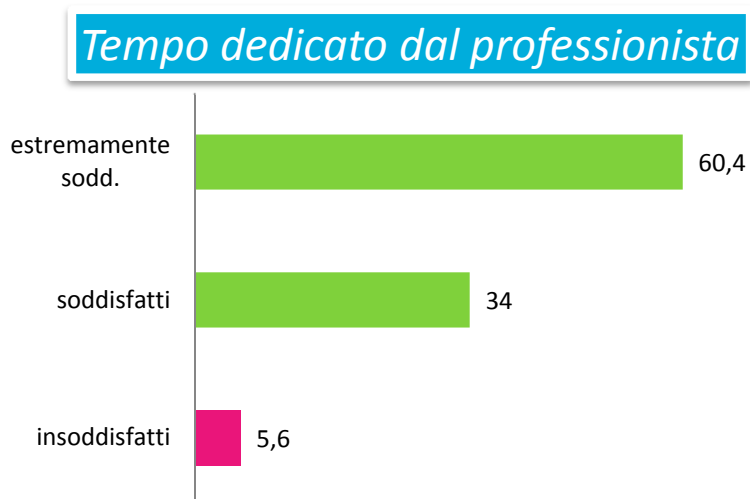
Il parere positivo sul comfort nel vissuto dei cittadini-utenti è più che soddisfacente (95.9% la stima degli utenti soddisfatti, così rappresentanti: 36.7% gli utenti soddisfatti e 59.2% coloro che dichiarano ampiamente soddisfatte le loro aspettative). La frazione dei cittadini insoddisfatti corrisponde a 4.1%, il dato non è per nulla allarmante si consiglia di tenerlo monitorato nel tempo.

Tabella 8. Confronto nella pulizia e nel comfort degli ambienti, segmentata per singola Casa della Salute. n= 338

		INSODDISFATTI%	SODDISFATTI%	ESTREM.SODDISFATTI%
PULIZIA				
	Sede:			
	○ Langhirano	2.2	49.6	48.1
	○ Collecchio	3.4	28.8	67.8
	● Traversetolo	3.5	44.7	51.8
COMFORT				
	Sede:			
	○ Langhirano	3.7	45.9	50.4
	○ Collecchio	4.2	22	73.7
	● Traversetolo	4.7	42.4	52.9

TEMPO DEDICATO DAL PROFESSIONISTA

Grafico 14. Percentuale di risposte sul tempo dedicato dal professionista. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) del tempo dedicato al professionista. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338



***i dati sono espressi in percentuale**

Nella valutazione del tempo dedicato dal professionista al paziente durante lo svolgimento della prestazione sanitaria, si registra un alto livello di gradimento (94.4% la quota totale di utenti soddisfatti e più che soddisfatti), tuttavia si contrappone una più ridotta area critica, equivalente al 5.6%, di pazienti insoddisfatti. Si consiglia una riflessione sul dato e l'ipotesi per una azione di miglioramento.

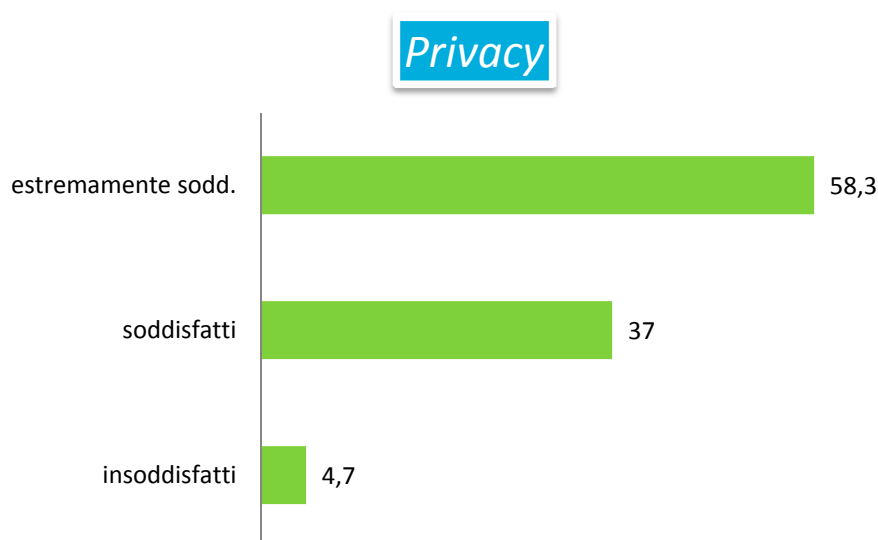
Tabella 9. Confronto sul tempo dedicato dal professionista , segmentato per singola Casa della Salute. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) del tempo dedicato al professionista. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338.

	INSODDISFATTI%	SODDISFATTI%	ESTREM.SODDISFATTI%
TEMPO DEDICATO			
Sede:			
◦ Langhirano	6.7	43.7	49.6
◦ Collecchio	3.4	26.3	70.3
● Traversetolo	7.1	29.4	63.5

La maggior incidenza di utenti insoddisfatti risulta presso le Case della Salute di Langhirano e di Traversetolo.

VALUTAZIONE PRIVACY

Grafico 15. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy del paziente. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) del tempo dedicato al professionista. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338



***i dati sono espressi in percentuale**

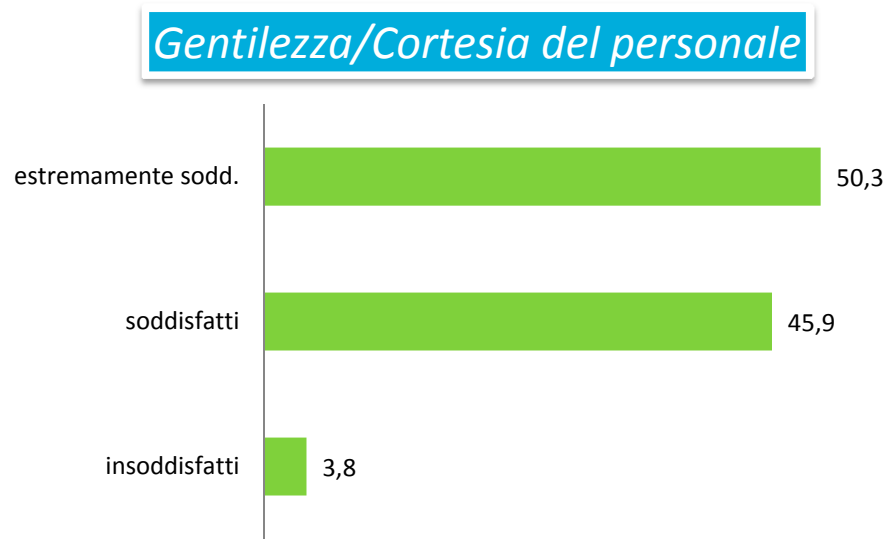
Molto positiva la percezione degli utenti per quanto riguarda il rispetto della propria privacy. 95.3% la stima totale (%soddisfatti+ %estremamente soddisfatti) degli utenti ampiamente soddisfatti.

Tabella 9. Confronto sul tempo dedicato dal professionista , segmentato per singola Casa della Salute. n= 338

		INSODDISFATTI%	SODDISFATTI%	ESTREM.SODDISFATTI%
PRIVACY				
	Sede:			
○	Langhirano	3.7	48.1	48.1
○	Collecchio	4.2	33.9	61.9
●	Traversetolo	7.1	23.5	69.4

In tutte le Case della Salute oggetto di verifica è risultato molto buono il rispetto della privacy del paziente. Una lieve criticità aggiuntiva (tale da essere segnalata poiché supera il cut-off di criticità) si è riscontrata presso la sede di Traversetolo.

Grafico 16. Percentuale di risposte sulla cortesia/gentilezza del personale. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) del tempo dedicato al professionista. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 338



***i dati sono espressi in percentuale**

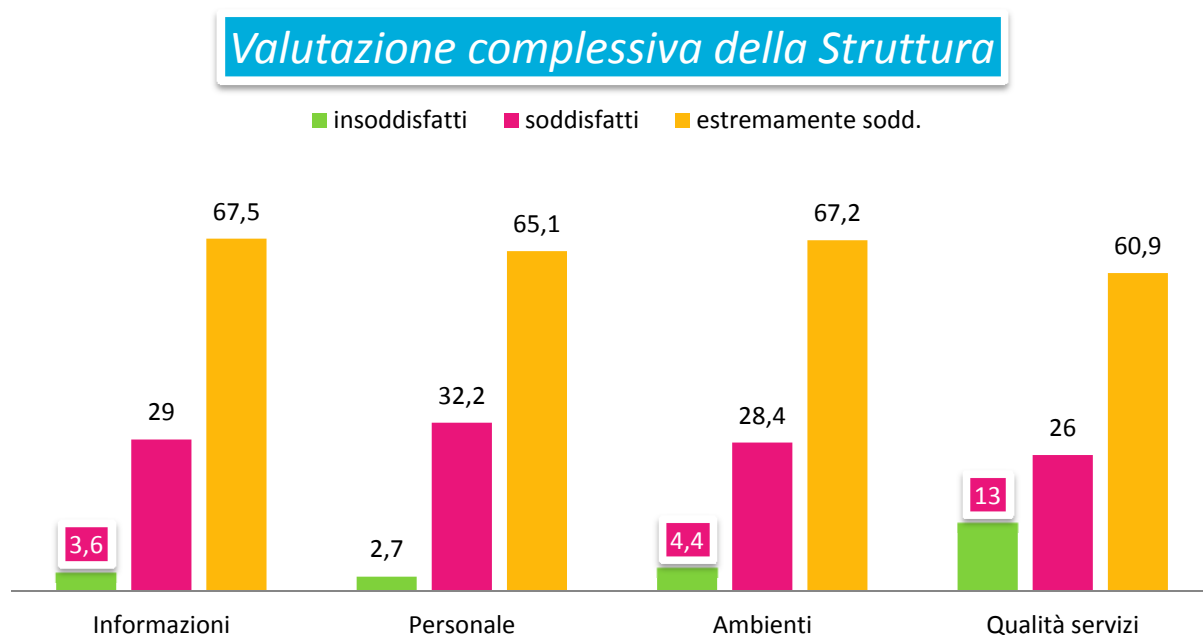
Molto soddisfacenti gli esiti ottenuti sulla gentilezza/cortesia del personale che opera presso le Strutture. La percentuale di utenti soddisfatti è superiore al 96%.

Tabella 10. Confronto sulla gentilezza/cortesia dei professionisti , segmentato per singola Casa della Salute. n= 338

		INSODDISFATTI%	SODDISFATTI%	ESTREM.SODDISFATTI%
GENTILEZZA/CORTESIA				
Sede:				
o	Langhirano	2.2	54.8	43
o	Collecchio	5.1	39	55.9
•	Traversetolo	4.7	41.2	54.1

In tutte le Case della Salute oggetto di verifica è risultata molto buona la valutazione percepita sulla gentilezza/cortesia del personale. Una lieve criticità aggiuntiva (tale da essere segnalata poiché supera il cut-off di criticità 5%) si è riscontrata presso la sede di Collecchio.

Grafico 17. Percentuale di risposte sulla valutazione complessiva della struttura. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) del tempo dedicato al professionista. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338



***i dati sono espressi in percentuale**

Dalla lettura del grafico sopra riportato emerge in modo netto ed evidente il buon risultato raggiunto dalle strutture oggetto del presente monitoraggio, tutte 4 le dimensioni indagate raggiungono quote piuttosto elevate di cittadini che si considerano più che soddisfatti dei servizi ricevuti. Una leggera inflessione in termini di criticità emerge nella dimensione etichettata come qualità del servizio ricevuto (13% la frazione degli insoddisfatti).

MA ENTRIAMO NEL DETTAGLIO DELLE SPECIFICHE CASE DELLA SALUTE:

LANGHIRANO

PERSONALE

Insoddisfatti= 0.7%

Soddisfatti= 39.3%

Estremamente sodd.=60%

INFORMAZIONI

Insoddisfatti= 1.5%

Soddisfatti= 40.7%

Estremamente sodd.=57.8%



AMBIENTI

Insoddisfatti= 3.7%

Soddisfatti= 33.3%

Estremamente sodd.=63%

QUALITA'

Insoddisfatti= 18.5%

Soddisfatti= 31.1%

Estremamente sodd.=50.4%

COLLECHIO

PERSONALE

Insoddisfatti= 4.2%

Soddisfatti= 28.8%

Estremamente sodd.=66.9%

INFORMAZIONI

Insoddisfatti= 3.4%

Soddisfatti= 21.2%

Estremamente sodd.=75.4%



AMBIENTI

Insoddisfatti= 6.8%

Soddisfatti= 19.5%

Estremamente sodd.=73.7%

QUALITA'

Insoddisfatti= 11.9%

Soddisfatti= 20.3%

Estremamente sodd.=67.8%

TRAVERSETOLO

PERSONALE

Insoddisfatti= 3.5%

Soddisfatti= 25.9%

Estremamente sodd.=70.6%

INFORMAZIONI

Insoddisfatti= 7.1%

Soddisfatti= 21.2%

Estremamente sodd.=71.8%

AMBIENTI

Insoddisfatti= 2.4%

Soddisfatti= 32.9%

Estremamente sodd.=64.7%

QUALITA'

Insoddisfatti= 5.9%

Soddisfatti= 25.9%

Estremamente sodd.=68.2%



TEMPO DI ATTESA DEL REFERTO DELL'ESAME

✕ immediatamente= 29.4%

✕ entro 1 sett.= 57.6%

✕ entro 2 sett.= 6%

✕ entro 1 mese= 4.4%

✕ > 1 mese.= 1.9%

Tabella 11. Percentuale di risposte sul tempo intercorso la visita e la consegna del referto. n= 338

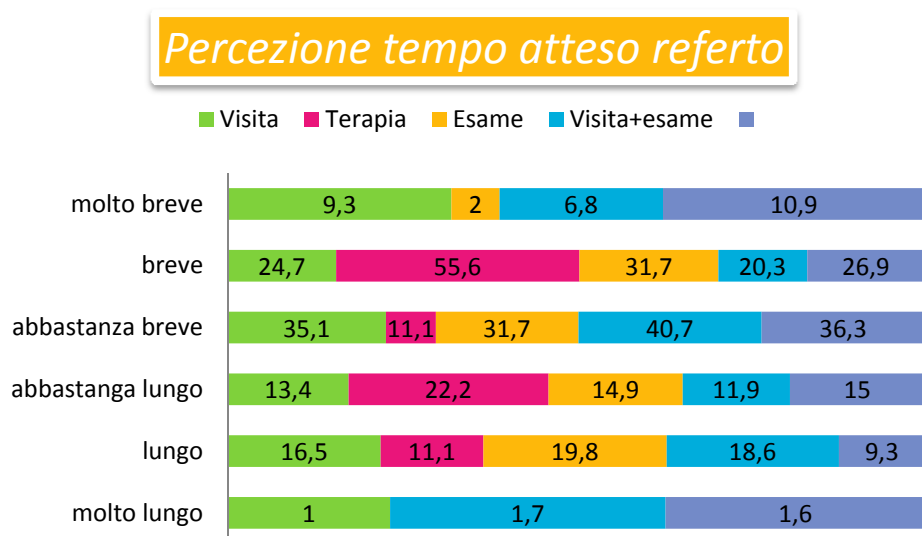
	Esame	Visita	Terapia	Visita+esame	
immediatamente	6.7	18.1	11.1	11.1	12.9
entro 1 sett.	46.7	34	33.3	33.3	33.9
entro 2 sett.	33.3	26.6	44.4	44.4	41.9
entro 1 mese	-	9.6	11.1	11.1	4.8
> 1 mese	13.3	9.6			3.2

*I dati sono espressi in percentuale

Le prestazioni sanitarie i cui tempi di attesa per il referto sono nell'ordine di 1-2 settimane rappresentano la maggior parte. Soltanto in alcuni esami il tempo di attesa del referto è stato dilazionato nel tempo per un esame o per eventuali visite specifiche.

VALUTAZIONE DELLA DURATA DEL TEMPO DI ATTESA

Grafico 18. Percentuale di risposte sulla valutazione del tempo di attesa riguardante il referto sulla prestazione effettuata. I dati sono stati segmentati per tipologia di esame. n=338

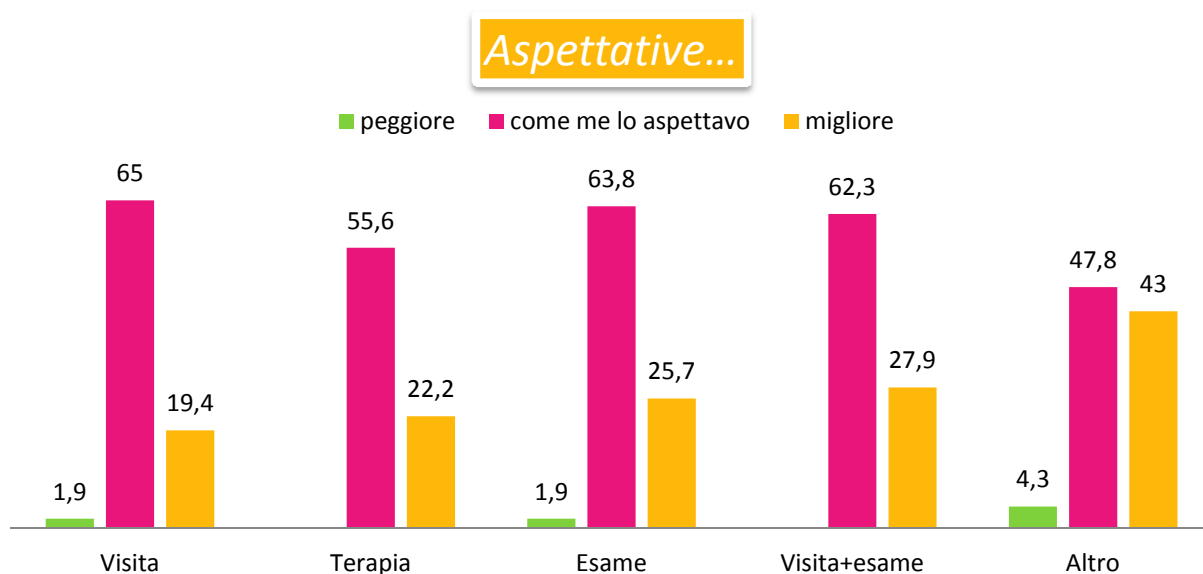


***i dati sono espressi in percentuale**

La percezione soggettiva del tempo di attesa riferito al referto porta i rispondenti ad articolare le risposte in modo molto eterogeneo, tanto da non evidenziare alcun trend di orientamento sulla valutazione in oggetto.

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE IL SERVIZIO RICEVUTO È STATO...

Grafico 19. Percentuale di risposte sulle aspettative relative al servizio ricevuto. I dati sono stati segmentati per tipologia di esame. n=338



Per più della metà del campione (>60%) le prestazioni sanitarie ricevute, riproducono quanto il servizio ricevuto sia risultato perfettamente in linea con le aspettative dei cittadini. Ci sembra rilevante fare notare a Chi legge che la porzione di utenti che valutano addirittura migliore del previsto il servizio sanitario ricevuto oscilla tra il 19.4% ed il 27.9%, il dato non è in alcun modo trascurabile.



Di seguito si è deciso di effettuare una serie di specifiche analisi statistiche utili per effettuare il processo di segmentazione. Tale processo è da considerarsi un elemento chiave di intervento sul mercato, è da considerarsi cioè un passaggio fondamentale poiché consente di rilevare l'eterogeneità degli utenti e di dimostrare come tali diversità siano correlabili a specifiche discrepanze nella domanda.

L'obiettivo di tale analisi è quello di riunire i clienti in gruppi relativamente omogenei al loro interno nei confronti dei quali progettare e realizzare servizi sempre più

***Rispondenti alle
necessità***

loro

***LA SEGMENTAZIONE DEL CLIENTE
ESTERNO***

PEGGIOR STATO DI SALUTE

I cittadini che dichiarano uno stato di salute peggiore, risultano essere molto più critici nei confronti della qualità generale delle prestazioni ricevute [$K= 7.165$; $p<0.05$].

ADULTI

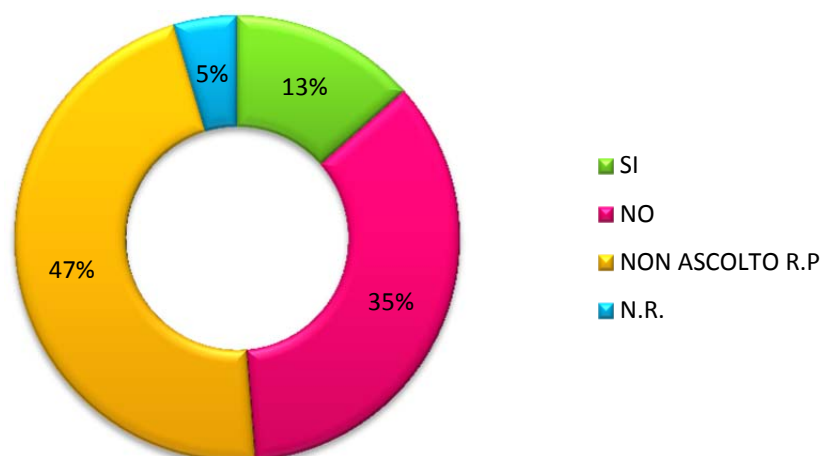


Il Target dei cittadini di età compresa tra 40 ed i 55 anni risulta essere più critico, attento ed esigente alla qualità generale del servizio ricevuto [$K= 8,969$; $p< 0.05$]

Gli *items* che seguono sono volti ad indagare le abitudini comportamentali e di gradimento dei cittadini verso i programmi di educazione/promozione per la salute proposti dalla radio e dalla televisione.

Grafico 20. Percentuale di risposte sull'ascolto dei cittadini di spot di educazione sanitaria radiotrasmessi su Radio Parma. n=338

NEGLI UTLIMI DUE MESI, LE E' CAPITATO DI ASCOLTARE UNO SPOT DI EDUCAZIONE PER LA SALUTE SU RADIO PARMA?



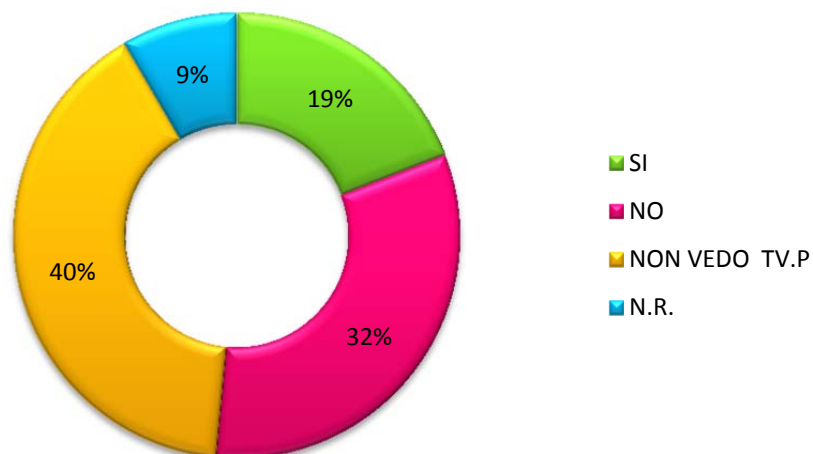
L'82% del campione non ha alcun ricordo di spot di educazione alla salute trasmessi su Radio Parma, sia perché il 47% dei rispondenti dichiara di non ascoltare Radio Parma, sia perché il 35% degli stessi risponde negativamente all'item in oggetto.

Soltanto il 13%, la quota di cittadini che ricorda di avere ascoltato uno spot di educazione alla salute. 5% la frazione dei *non responders*.

E PER QUANTO RIGUARDA LA TV?

Grafico 21. Percentuale di risposte sulla visione dei cittadini di spot di educazione sanitaria trasmessi su TV Parma. n=338

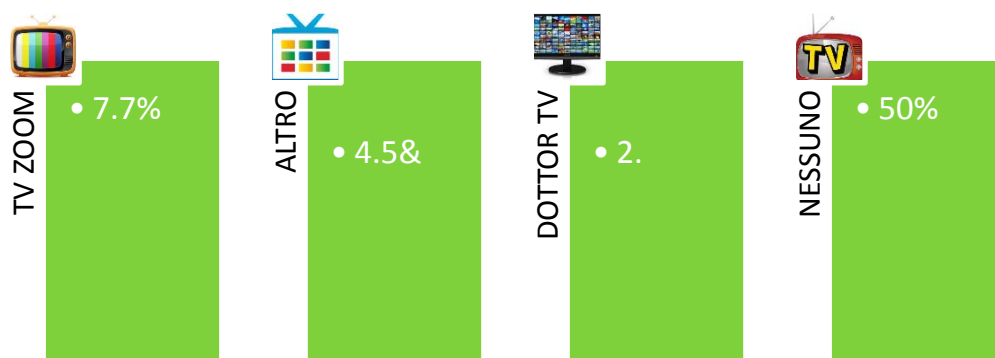
NEGLI UTLIMI DUE MESI, LE E' CAPITATO DI VEDERE UNO SPOT DI EDUCAZIONE PER LA SALUTE SU TV PARMA?



Anche per quanto riguarda gli spot trasmessi su TV Parma, il trend di risposta dei cittadini tende a ripercorrere l'orientamento precedente.

- Il 40% dichiara di non guardare TV Parma;
- Il 32% non ricorda alcun tipo di spot di educazione alla salute negli ultimi due mesi;
- Il 19% risponde affermativamente all'item in questione;
- 9% i *non responders*.

Il programma TV Informa Salute si conferma tra i programmi locali di educazione alla salute come uno dei più visti (15%). Per quanto riguarda gli altri programmi alla TV indicati dagli utenti, questi i risultati:



Da questo primo insieme di dati emerge che tra coloro che hanno visto il programma, il 34% lo guarda interamente con attenzione, mentre il 33% dichiara un'attenzione specifica circoscritta solo a pochi minuti, probabilmente il comportamento dei telespettatori è fortemente orientato dall'interesse verso la tematica. Solo l'11.3% ammette di cambiare canale immediatamente.

COME VALUTA L'INFORMAZIONE OFFERTA DAI PROGRAMMI DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE VISTI IN TV?

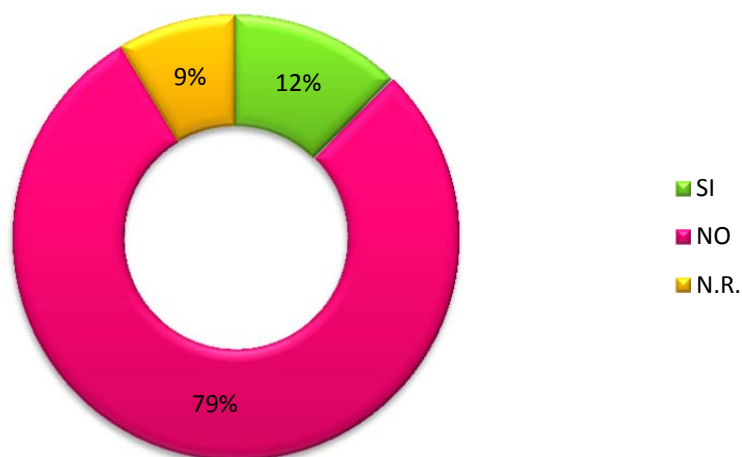
Tabella 12. Percentuale di risposte sulla valutazione dei programmi di educazione sanitaria visti in TV. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) del tempo dedicato al professionista. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 338

	INSODDISFATTI%	SODDISFATTI%	ESTREM.SODDISFATTI%
INFORMAZIONE OFFERTA	12.1	3.8	84

È interessante analizzare come l'84% dei cittadini risulta essere ampiamente soddisfatto delle informazioni offerte dai programmi di educazione alla salute visti in TV. I soddisfatti corrispondono al 3.8%. 12.1% la quota di utenti che si dichiara insoddisfatta di quanto visto. Dato il valore ottenuto, si consigliano azioni e riflessioni per eventuali miglioramenti.

NEGLI ULTIMI DUE MESI LE E' CAPITATO DI CONSULTARE IL SITO INTERNET DELL'AZIENDA USL DI PARMA?

Grafico 22. Percentuale di risposte sulla consultazione del sito Internet dell'Azienda Usl di Parma. n=338



Non è diffusa tra gli utenti l'abitudine per necessità, di consultare il sito Web aziendale. Il 79% dichiara di non averlo consultato negli ultimi due mesi. Soltanto il 12% risponde affermativamente. 9% la stima dei *non responders*.

Se si analizza più in dettaglio la valutazione dell'informazione presente nel sito, si scopre che tra coloro che hanno consultato il sito, le informazioni in esso presentate sono considerate estremamente adeguate tanto da avere soddisfatto ampiamente le aspettative dei fruitori(89.3%). Si colloca al secondo posto, la frazione degli insoddisfatti (9.8%), in coda ai risultati troviamo lo 0.9% caratterizzato dai cittadini soddisfatti di quanto consultato.