

**RAPPORTO ANNUALE
SULL'EFFICACIA DEL SISTEMA
DI GESTIONE PER LA QUALITA' ANNO 2018**

Periodo di analisi Gennaio 2016 - Dicembre 2018

**-ALLEGATO ANALISI QUESTIONARI EUGANEA MEDICA E
POLIAMBULATORIO EUGANEA MEDICA-**

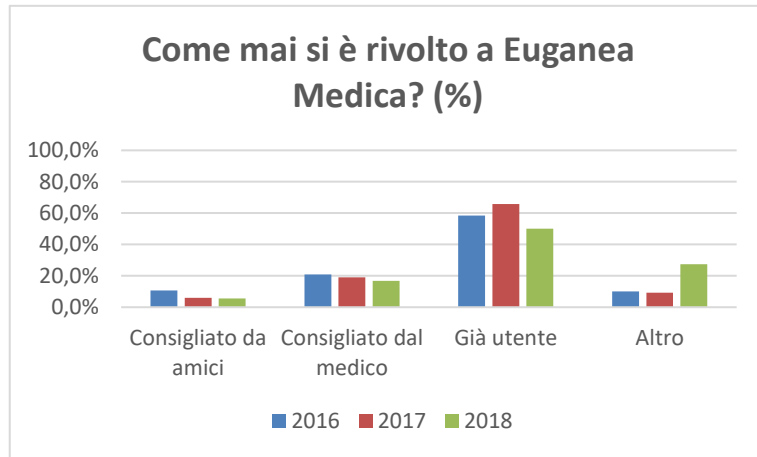
EUGANEA MEDICA	3
1. DATI DEGLI UTENTI	3
2. LA STRUTTURA	5
3. IL PERSONALE	7
4. COMUNICAZIONE E PRIVACY	9
5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA	9
POLIAMBULATORIO EUGANEA	10
1. DATI DEGLI UTENTI	10
2. LA STRUTTURA	11
3. IL PERSONALE	12
4. COMUNICAZIONE E PRIVACY	13
5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA	13

EUGANEA MEDICA

1. DATI DEGLI UTENTI

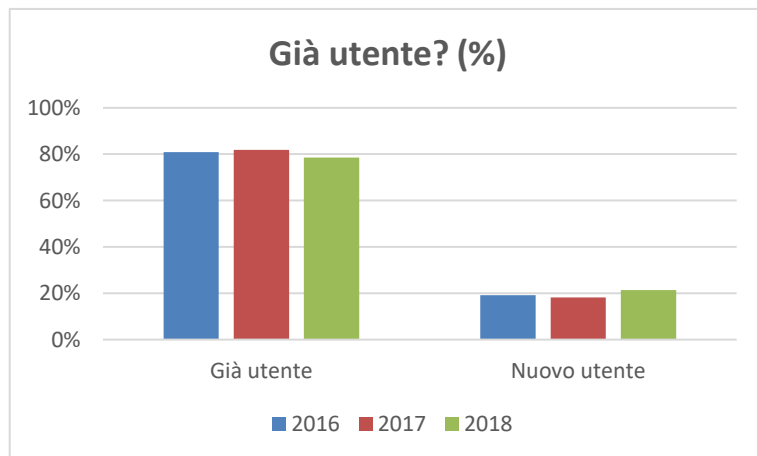
Come mai si è rivolto a Euganea Medica?

Answered: 1013 Skipped: 20



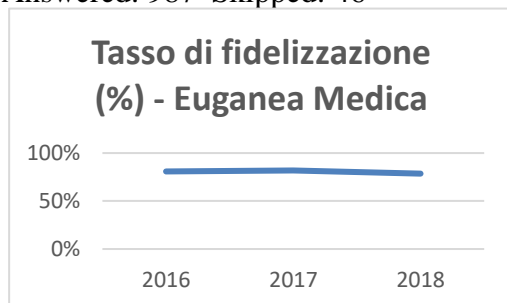
Come mai si è rivolto al Euganea Medica	2016	2017	2018
Consigliato da amici	10,6%	6,0%	5,6%
Consigliato dal medico	20,8%	19,0%	16,9%
Già utente	58,5%	65,7%	50,0%
Altro	10,0%	9,2%	27,5%

Già utente



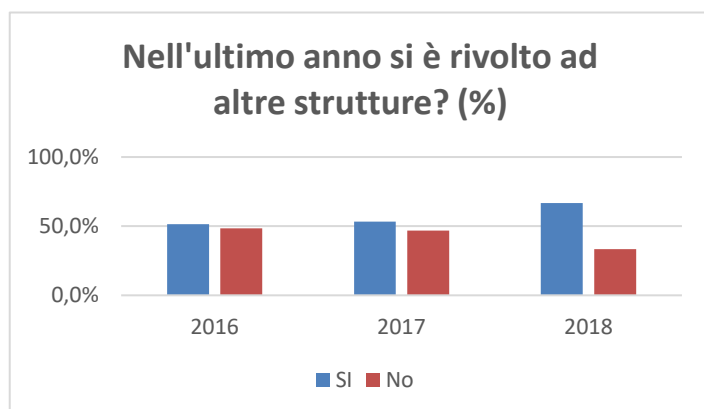
	2016	2017	2018
Già utente	80,9%	81,9%	78,6%
Nuovo utente	19,1%	18,1%	21,4%

Answered: 987 Skipped: 46



Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?

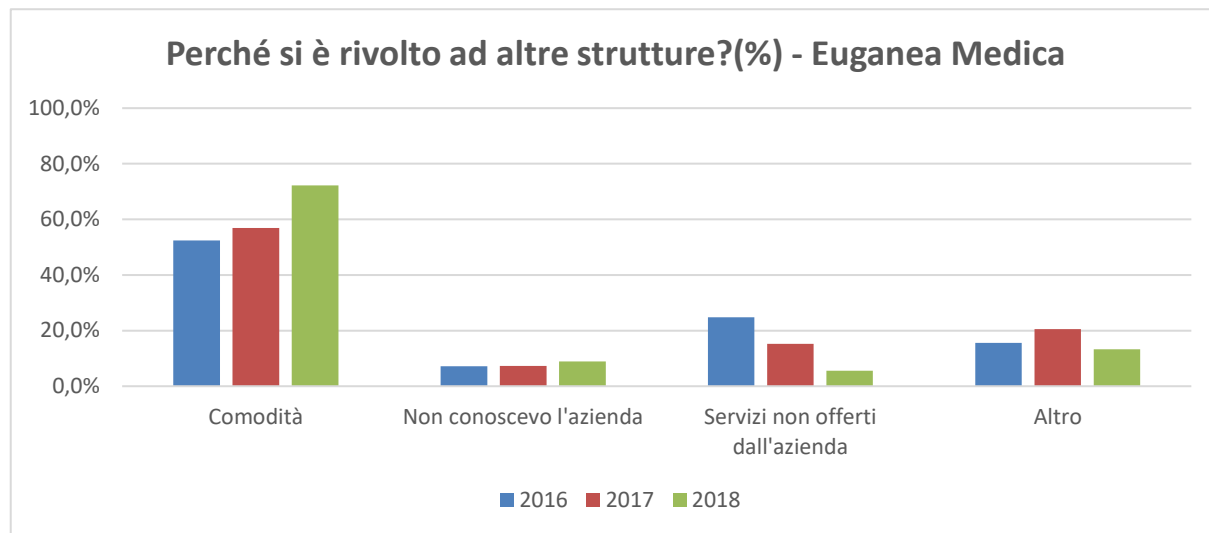
Answered: 984 Skipped: 49



Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?	2016	2017	2018
SI	51,5%	53,3%	66,7%
No	48,5%	46,7%	33,3%

Perché si è rivolto ad altre strutture?

Answered: 501 Skipped: 532

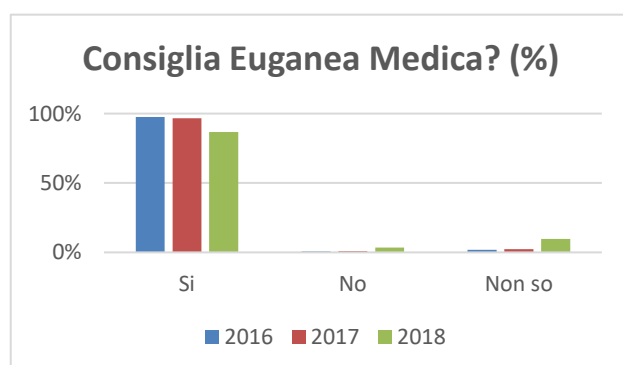


	2016	2017	2018
Comodità	52,4%	57,0%	72,2%
Non conoscevo l'azienda	7,2%	7,3%	8,9%
Servizi non offerti dall'azienda	24,8%	15,2%	5,6%
Altro	15,6%	20,5%	13,3%

COMMENTO: Aumento dei nuovi pazienti a Euganea Medica. Discreto aumento dei pazienti che si sono rivolti ad altre strutture, la motivazione principale è legata alla comodità. Notevole diminuzione della percentuale di pazienti che si sono rivolti ad altre strutture per servizi non offerti dall'azienda.

Consiglia Euganea Medica?

Answered: 778 Skipped: 255

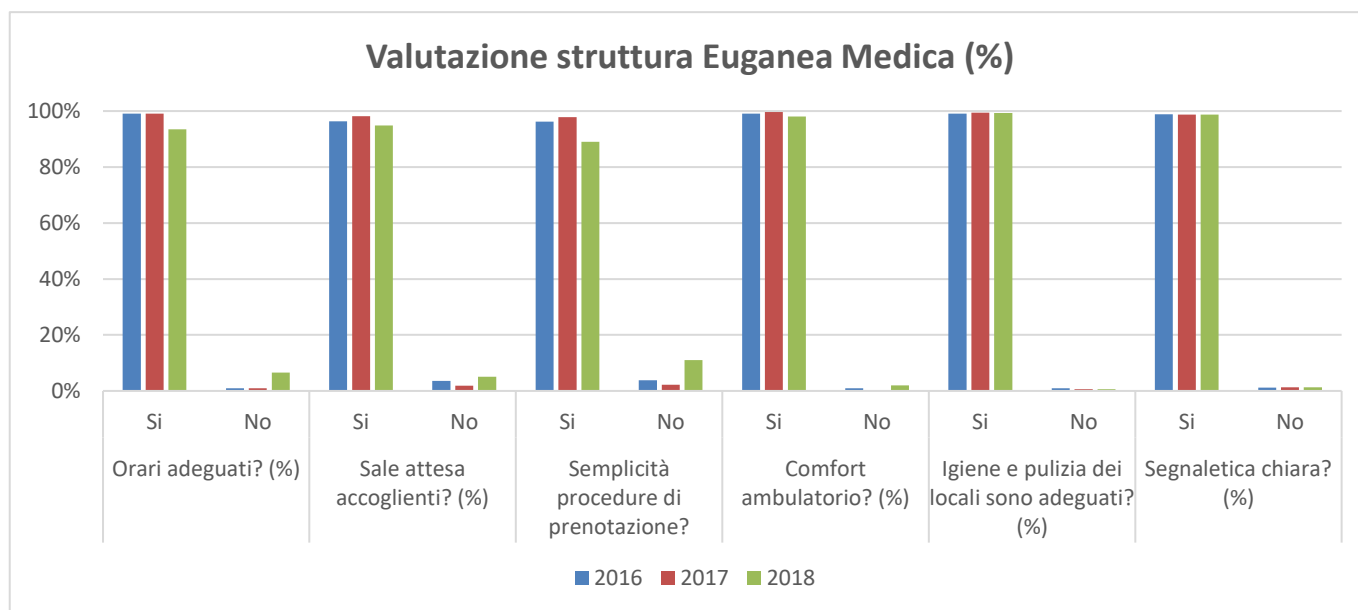


Consiglia Euganea Medica?	2016	2017	2018
Si	97,5%	96,6%	86,7%
No	0,6%	1,0%	3,5%
Non so	1,9%	2,4%	9,8%

COMMENTO: Nel corso del 2017-2018 si registra un peggioramento degli indici di gradimento di Euganea Medica. Il peggioramento è imputabile ad alcuni problemi legati alla carenza di personale generate da personale in maternità.

2. LA STRUTTURA

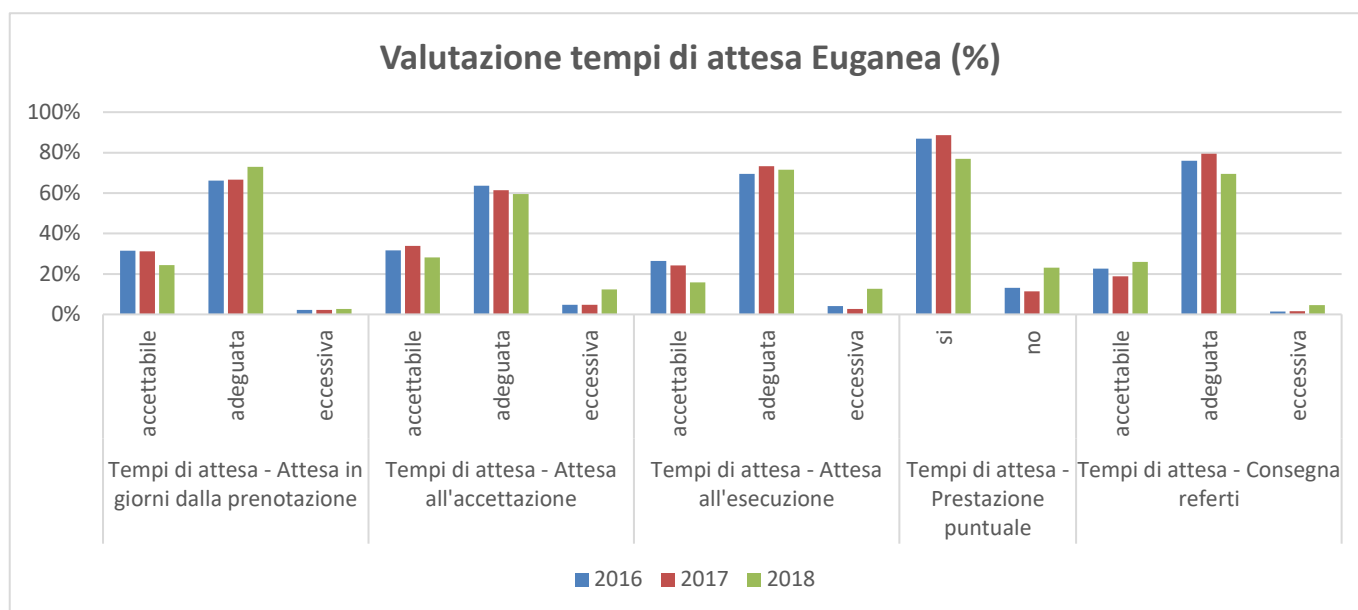
Valutazione struttura



Valutazione della struttura (%) – Euganea Medica		2016	2017	2018
Orari adeguati? (%)	si	99,1%	99,1%	93,5%
	no	0,9%	0,9%	6,5%
Sale attesa accoglienti? (%)	si	96,4%	98,1%	94,9%
	no	3,6%	1,9%	5,1%
Semplicità procedure di prenotazione?	si	96,2%	97,8%	89,0%
	no	3,8%	2,2%	11,0%
Comfort ambulatorio? (%)	si	99,0%	99,7%	98,1%
	no	1,0%	0,3%	1,9%
Igiene e pulizia dei locali sono adeguati? (%)	si	99,05%	99,38%	99,36%
	no	0,9%	0,6%	0,6%
Segnaletica chiara? (%)	si	98,9%	98,8%	98,7%
	no	1,1%	1,3%	1,3%

COMMENTO: Nel 2018 si registra un peggioramento degli indici associati agli orari, all'accoglienza della sala d'attesa, alle procedure di prenotazione e al comfort dell'ambulatorio. L'analisi delle segnalazioni ha portato al rinnovo sedute della sala d'attesa, alla revisione delle modalità di gestione delle pratiche di accettazione, al trasferimento della segreteria di radiologia al back office accettazione e alla progettazione per inizio 2019 dei locali che accoglieranno il Call Center.

Valutazione tempi di attesa

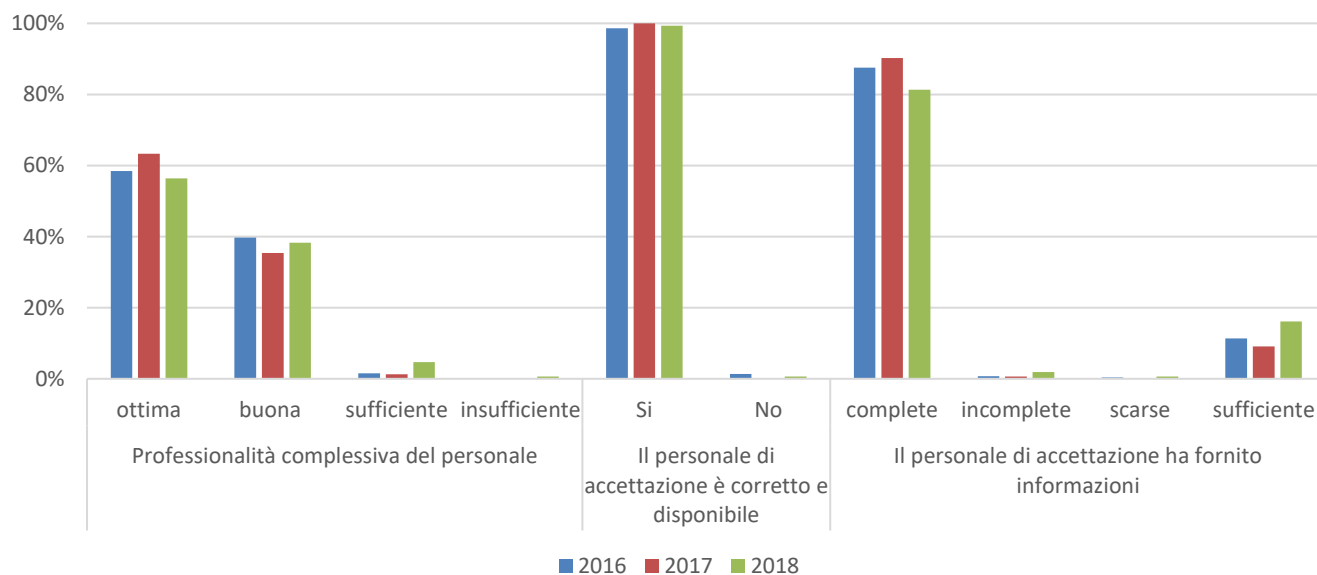


Valutazione dei tempi di attesa (%) – Euganea Medica		2016	2017	2018
Tempi di attesa - Attesa in giorni dalla prenotazione	adeguata	31,6%	31,2%	24,3%
	accettabile	66,2%	66,7%	73,0%
	eccessiva	2,3%	2,2%	2,6%
Tempi di attesa - Attesa all'accettazione	adeguata	31,6%	33,9%	28,1%
	accettabile	63,6%	61,3%	59,5%
	eccessiva	4,8%	4,8%	12,4%
Tempi di attesa - Attesa all'esecuzione	adeguata	26,4%	24,2%	15,9%
	accettabile	69,5%	73,2%	71,5%
	eccessiva	4,1%	2,6%	12,6%
Tempi di attesa - Prestazione puntuale	si	86,9%	88,6%	76,9%
	no	13,1%	11,4%	23,1%
Tempi di attesa - Consegna referti	adeguata	22,7%	18,9%	26,0%
	accettabile	76,0%	79,5%	69,5%
	eccessiva	1,3%	1,6%	4,5%

COMMENTO: Nel 2018 si registra un peggioramento degli indici associati ai tempi di attesa.

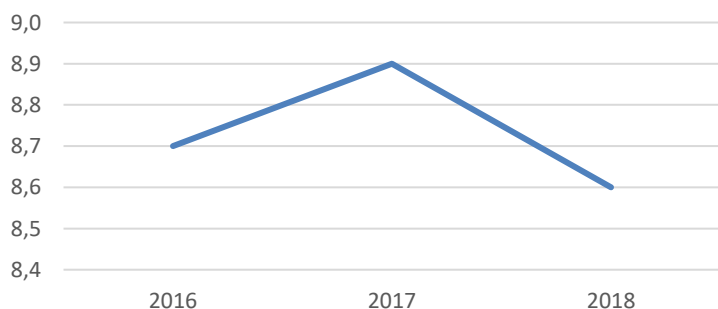
3. IL PERSONALE

Valutazione del personale (%) - Euganea Medica

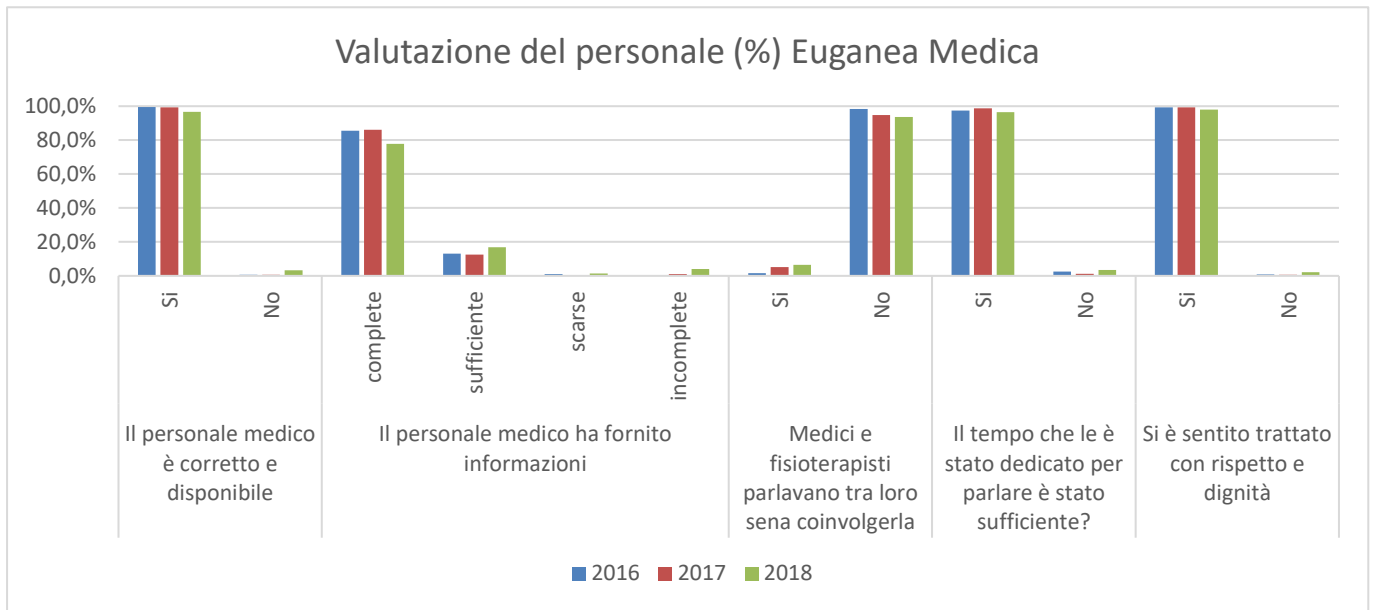


Valutazione del personale (%) – Euganea Medica		2016	2017	2018
Professionalità complessiva del personale	ottima	58,5%	63,3%	56,4%
	buona	39,8%	35,4%	38,3%
	sufficiente	1,5%	1,3%	4,7%
	insufficiente	0,2%	0,0%	0,7%
Il personale di accettazione è corretto e disponibile	Si	98,7%	100,0%	99,4%
	No	1,3%	0,0%	0,6%
Il personale di accettazione ha fornito informazioni	complete	87,5%	90,2%	81,3%
	sufficienti	11,3%	9,1%	16,1%
	scarse	0,4%	0,0%	0,6%
	incomplete	0,8%	0,6%	1,9%

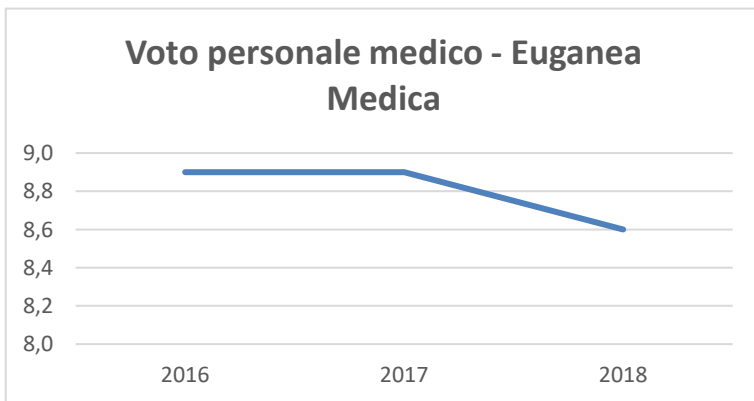
Voto personale accettazione - Euganea Medica



	Voto personale accettazione
2016	8,7
2017	8,9
2018	8,6



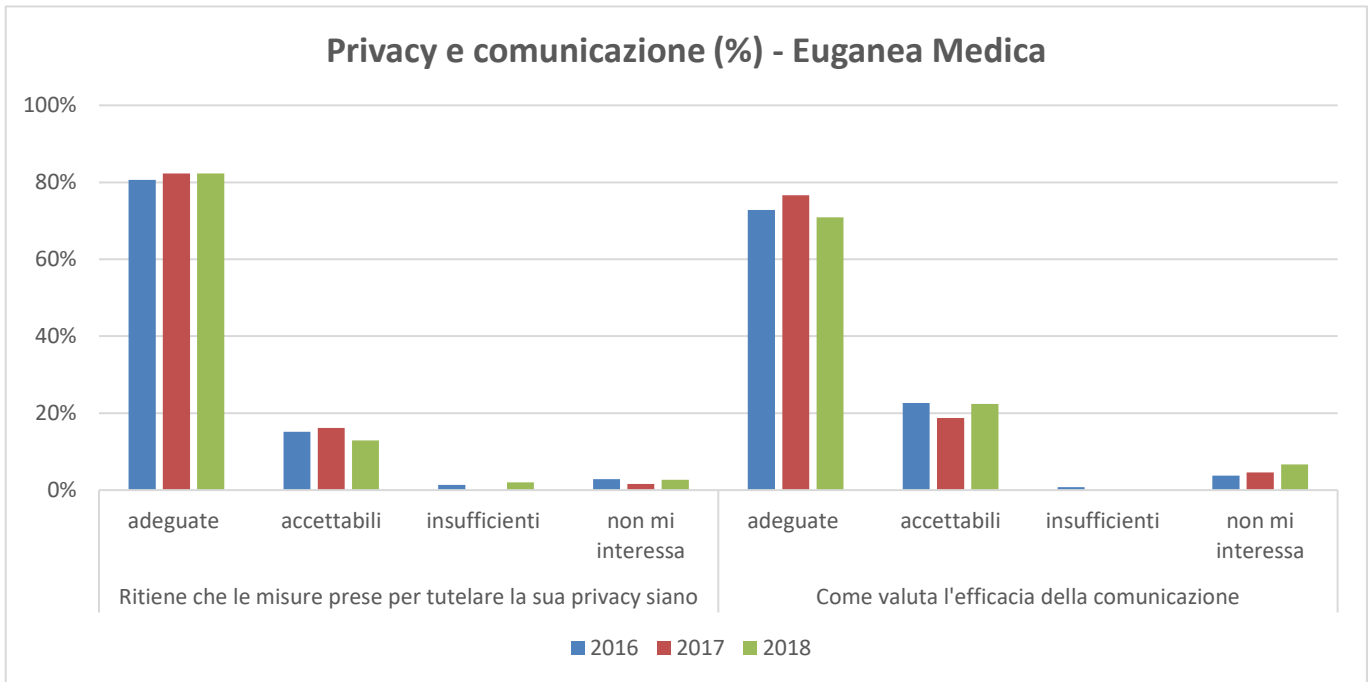
Valutazione del personale (%) – Euganea Medica		2016	2017	2018
Il personale medico è corretto e disponibile	si	99,4%	99,4%	96,7%
	no	0,6%	0,6%	3,3%
Il personale medico ha fornito informazioni	complete	85,5%	86,1%	77,9%
	sufficienti	13,1%	12,5%	16,8%
	scarse	1,0%	0,3%	1,3%
	incomplete	0,4%	1,0%	4,0%
Medici e fisioterapisti parlavano tra loro senza coinvolgerla	si	1,6%	5,2%	6,4%
	no	98,4%	94,8%	93,6%
Il tempo che le è stato dedicato per parlare è stato sufficiente?	si	97,5%	98,7%	96,5%
	no	2,5%	1,3%	3,5%
Si è sentito trattato con rispetto e dignità	si	99,2%	99,4%	97,9%
	no	0,8%	0,6%	2,1%



	Voto personale medico
2016	8,9
2017	8,9
2018	8,6

COMMENTO: Diminuzione dell'indice relativo alla professionalità del personale di accettazione e alla qualità dell'informazioni fornite dal personale medico. La Direzione Sanitaria ha sensibilizzato il personale e i collaboratori ad avere un atteggiamento educato con gli utenti.

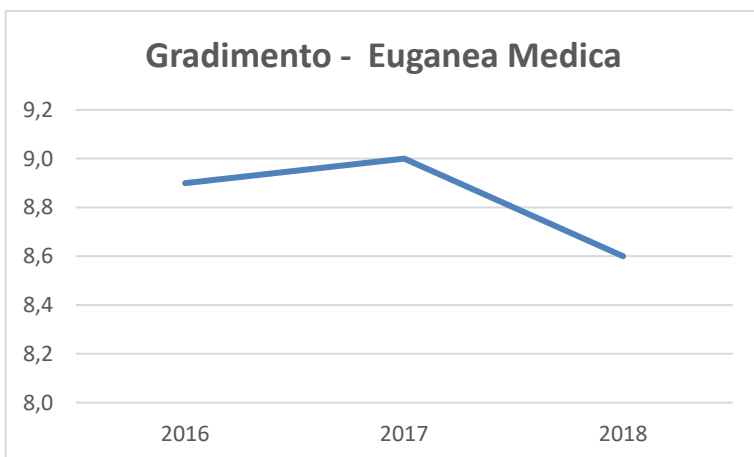
4. COMUNICAZIONE E PRIVACY



Privacy e comunicazione – Euganea Medica		2016	2017	2018
Ritiene che le misure prese per tutelare la sua privacy siano	adeguate	92,3%	92,1%	50,0%
	accettabili	7,7%	7,9%	50,0%
	insufficienti	0,0%	0,0%	0,0%
	non mi interessa	0,0%	0,0%	0,0%
Come valuta l'efficacia della comunicazione	adeguate	61,5%	73,0%	100,0%
	accettabili	30,8%	16,2%	0,0%
	insufficienti	7,7%	0,0%	0,0%
	non mi interessa	0,0%	10,8%	0,0%

5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Answered: 903 Skipped: 30



	Valutazione complessiva – Voto medio
2016	8,9
2017	9,0
2018	8,6

POLIAMBULATORIO EUGANEA

Il numero di questionari raccolti nel Poliambulatorio Euganea è basso: 13 nel 2016, 39 nel 2017 e 2 nel 2018, per questo motivo non è stato possibile procedere con l'analisi dei dati

1. DATI DEGLI UTENTI

Come mai si è rivolto al Poliambulatorio Euganea?

Answered: 52

Come mai si è rivolto al Poliambulatorio Euganea?	2016	2017
Consigliato da amici	0,0%	5,1%
Consigliato dal medico	7,7%	15,4%
Già utente	84,6%	76,9%
Altro	7,7%	2,6%

Già utente

Answered: 51

	2016	2017
Già utente	84,6%	94,7%
Nuovo utente	15,4%	5,3%

Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?

Answered: 49

Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?	2016	2017
SI	50,0%	59,5%
No	50,0%	40,5%

Perché altre strutture?

Answered: 23

Poliambulatorio Euganea	2016	2017
Comodità	60,0%	55,6%
Non conoscevo l'azienda	0,0%	5,6%
Servizi non offerti dall'azienda	20,0%	16,7%
Altro	20,0%	22,2%

Consiglia il Poliambulatorio Euganea?

Answered: 46

Consiglia il Poliambulatorio Euganea?	2016	2017
Si	100,0%	93,9%
No	0,0%	3,0%
Non so	0,0%	3,0%

2. LA STRUTTURA

Valutazione struttura

Valutazione della struttura (%) - Poliambulatorio Euganea		2016	2017
Orari adeguati? (%)	si	100,0%	97,2%
	no	0,0%	2,8%
Sale attese accoglienti? (%)	si	100,0%	97,3%
	no	0,0%	2,7%
Semplicità procedure di prenotazione?	si	92,3%	94,6%
	no	7,7%	5,4%
Comfort ambulatorio? (%)	si	100,0%	100,0%
	no	0,0%	0,0%
Igiene e pulizia dei locali sono adeguati? (%)	si	100,00%	100,00%
	no	0,0%	0,0%
Segnaletica chiara? (%)	si	100,0%	100,0%
	no	0,0%	0,0%

Valutazione tempi di attesa

Valutazione dei tempi di attesa (%) – Poliambulatorio Euganea		2016	2017
Tempi di attesa - Attesa in giorni dalla prenotazione	adeguata	46,2%	34,2%
	accettabile	53,8%	57,9%
	eccessiva	0,0%	7,9%
Tempi di attesa - Attesa all'accettazione	adeguata	38,5%	35,1%
	accettabile	61,5%	62,2%
	eccessiva	0,0%	2,7%
Tempi di attesa - Attesa all'esecuzione	adeguata	15,4%	34,3%
	accettabile	76,9%	60,0%
	eccessiva	7,7%	5,7%
Tempi di attesa - Prestazione puntuale	si	84,6%	65,7%
	no	15,4%	34,3%
Tempi di attesa - Consegna referti	adeguata	23,1%	13,9%
	accettabile	76,9%	86,1%
	eccessiva	0,0%	0,0%

3. IL PERSONALE

Valutazione del personale Poliambulatorio Euganea

Valutazione del personale (%) – Poliambulatorio Euganea		2016	2017
Professionalità complessiva del personale	ottima	69,2%	50,0%
	buona	23,1%	47,4%
	sufficiente	7,7%	2,6%
	insufficiente	0,0%	0,0%
Il personale di accettazione è corretto e disponibile	Si	92,3%	100,0%
	No	7,7%	0,0%
Il personale di accettazione ha fornito informazioni	complete	84,6%	94,4%
	sufficienti	7,7%	5,6%
	scarse	0,0%	0,0%
	incomplete	7,7%	0,0%

Valutazione del personale (%) – Poliambulatorio Euganea		2016	2017
Il personale medico è corretto e disponibile	si	100,0%	100,0%
	no	0,0%	0,0%
Il personale medico ha fornito informazioni	complete	84,6%	94,7%
	sufficienti	15,4%	5,3%
	scarse	0,0%	0,0%
	incomplete	15,4%	5,3%
Medici e fisioterapisti parlavano tra loro senza coinvolgerla	si	0,0%	19,4%
	no	100,0%	80,6%
Il tempo che le è stato dedicato per parlare è stato sufficiente?	si	100,0%	100,0%
	no	0,0%	0,0%
Si è sentito trattato con rispetto e dignità	si	100,0%	100,0%
	no	0,0%	0,0%

Poliambulatorio Euganea	Voto personale accettazione
2016	9,3
2017	8,5

Poliambulatorio Euganea	Voto personale medico
2016	9,3
2017	8,8

4. COMUNICAZIONE E PRIVACY

Privacy e comunicazione - Poli		2016	2017
Ritiene che le misure prese per tutelare la sua privacy siano	adeguate	92,3%	92,1%
	accettabili	7,7%	7,9%
	insufficienti	0,0%	0,0%
	non mi interessa	0,0%	0,0%
Come valuta l'efficacia della comunicazione	adeguate	61,5%	73,0%
	accettabili	30,8%	16,2%
	insufficienti	7,7%	0,0%
	non mi interessa	0,0%	10,8%

5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Answered: 49

Poliambulatorio Euganea	Valutazione complessiva – Voto medio
2016	8,9
2017	8,6