



**Regione del Veneto**  
**Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. ANGIOLOGIA**  
**Ambulatorio**

**REPORT INDAGINE**  
**QUALITÀ PERCEPITA**  
**ANNO 2017**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre 2017/dicembre 2017
<b>Numero questionari somministrati</b>	250
<b>Numero questionari raccolti</b>	147
	<b>59%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio di Angiologia** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2017, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 250 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 147 (**59%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **79/100**.

Il questionario è costituito da 14 domande di cui 13 a risposta chiusa – con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) o quantitativo (per niente, poco, abbastanza, molto) – e una a risposta aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita.

### In sintesi si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili (ev. grafico riassuntivo):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere per:
  - 97% per la cortesia da parte del personale medico
  - 99% per la cortesia da parte del personale infermieristico
  - 96% per le informazioni fornite dal personale medico
  - 98% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
  - 91% per la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione
  - 91% per il comfort dell'ambulatorio
  
- gli **aspetti critici** sono:
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 21% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 22% pessimo-mediocre
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 12% pessimo-mediocre
  - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 16% pessimo-mediocre
  - la procedura per la prenotazione, per il 15% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala d'attesa, per il 17% pessimo-mediocre

La "mappa importanza-soddisfazione" mette in relazione l'importanza che i pazienti danno alle singole prestazioni, con la soddisfazione che essi hanno rispetto alle stesse. Da questa mappa emergono aspetti su cui è necessario intervenire con azioni di miglioramento e/o correttive, in particolare ponendo maggiore attenzione al quadrante delle azioni prioritarie e/o di miglioramento in cui sono presenti gli aspetti critici.

Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che anche corrispondono al tipo di risposte date.

---

<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica di un campione probabilistico. [Kenneth D. Bailey, Metodi della ricerca sociale, ed. Il Mulino, 1997] Più in specifico si è utilizzato per l'indagine il cosiddetto campionamento accidentale, in cui rientrano nella rilevazione le prime persone che capitano. Infatti è possibile selezionare i fruitori del Servizio in un periodo di tempo fissato (ad es. una settimana, un mese, ecc). La popolazione di riferimento è costituita dall'insieme dei fruitori di quel servizio nell'arco di un anno. Il campione è formato dalla quota di fruitori di quel servizio durante una frazione di un anno (ad es. un mese).

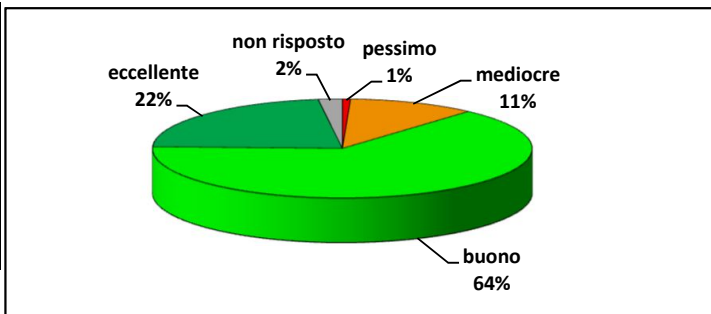
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2017

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

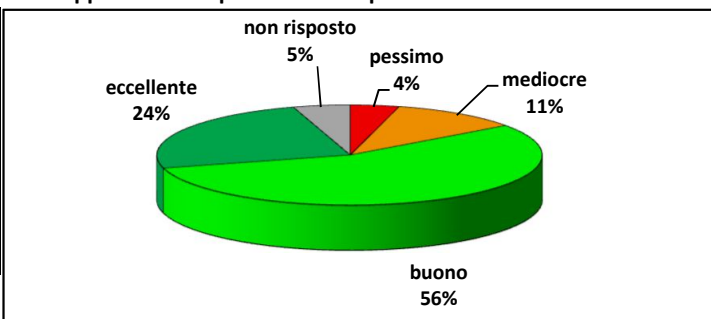
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	16	11%
buono	94	64%
eccellente	33	22%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



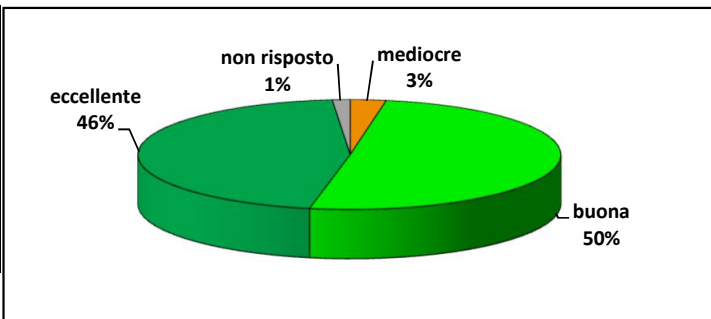
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	6	4%
mediocre	16	11%
buono	82	56%
eccellente	36	24%
non risposto	7	5%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



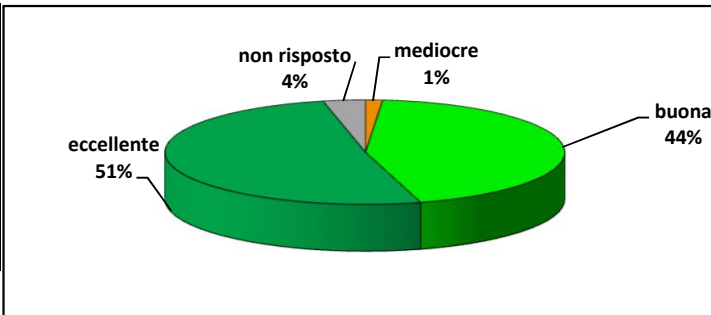
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	3%
buona	74	50%
eccellente	67	46%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



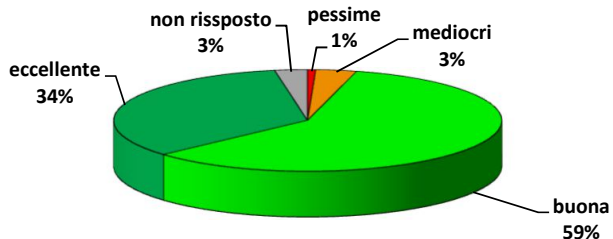
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	1%
buona	65	44%
eccellente	75	51%
non risposto	5	3%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



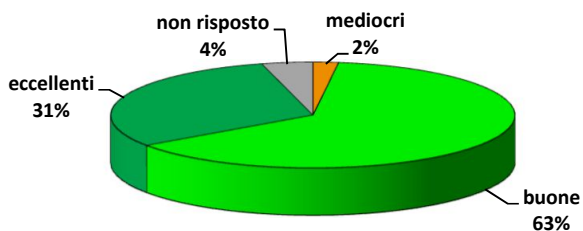
**1.5 Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	5	3%
buona	87	59%
eccellente	50	34%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



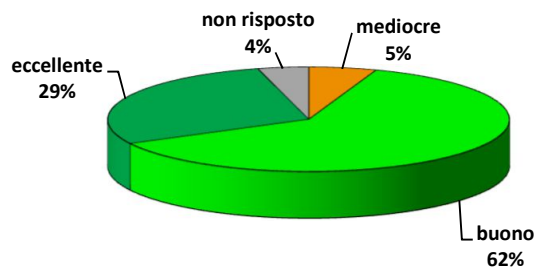
**1.6 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	2%
buone	93	63%
eccellenti	45	31%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



**1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?**

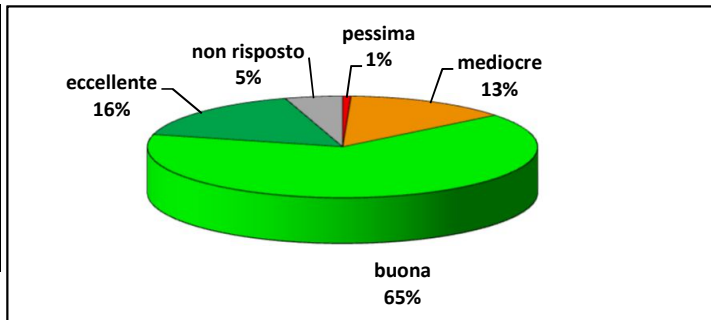
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	8	5%
buono	91	62%
eccellente	42	29%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



## 2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

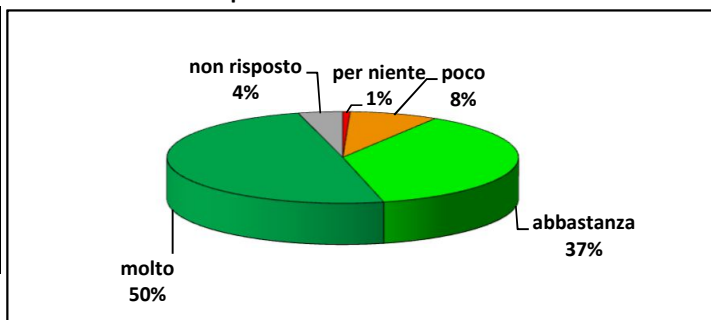
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	20	14%
buona	95	65%
eccellente	24	16%
non risposto	7	5%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



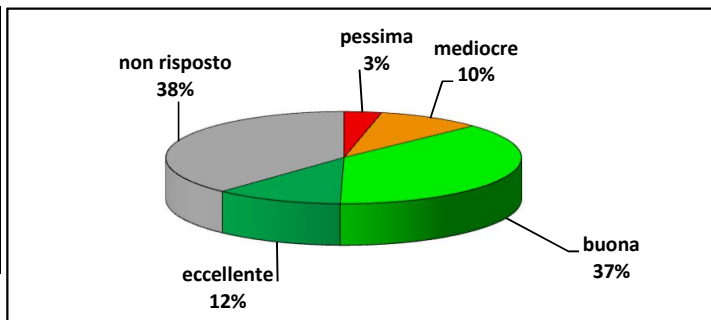
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	12	8%
abbastanza	55	37%
molto	73	50%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



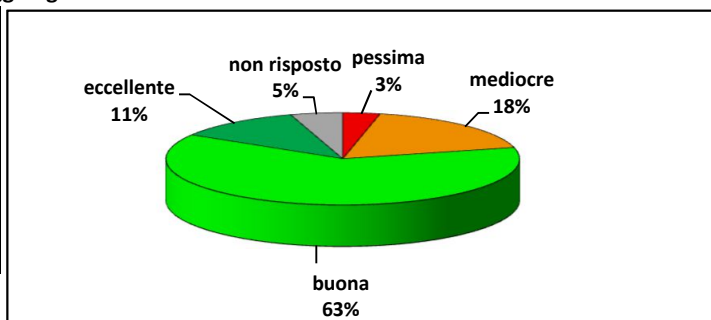
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	5	3%
mediocre	14	10%
buona	55	37%
eccellente	17	12%
non risposto	56	38%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



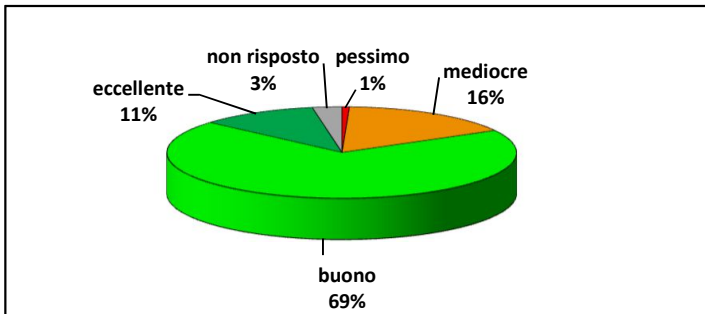
### 2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	5	3%
mediocre	26	18%
buona	92	63%
eccellente	17	12%
non risposto	7	5%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



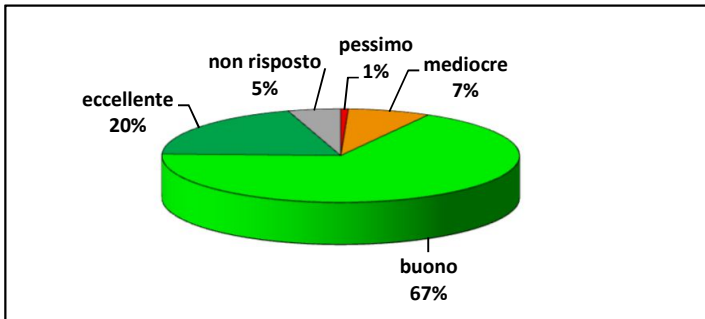
### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	24	16%
buono	102	69%
eccellente	16	11%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



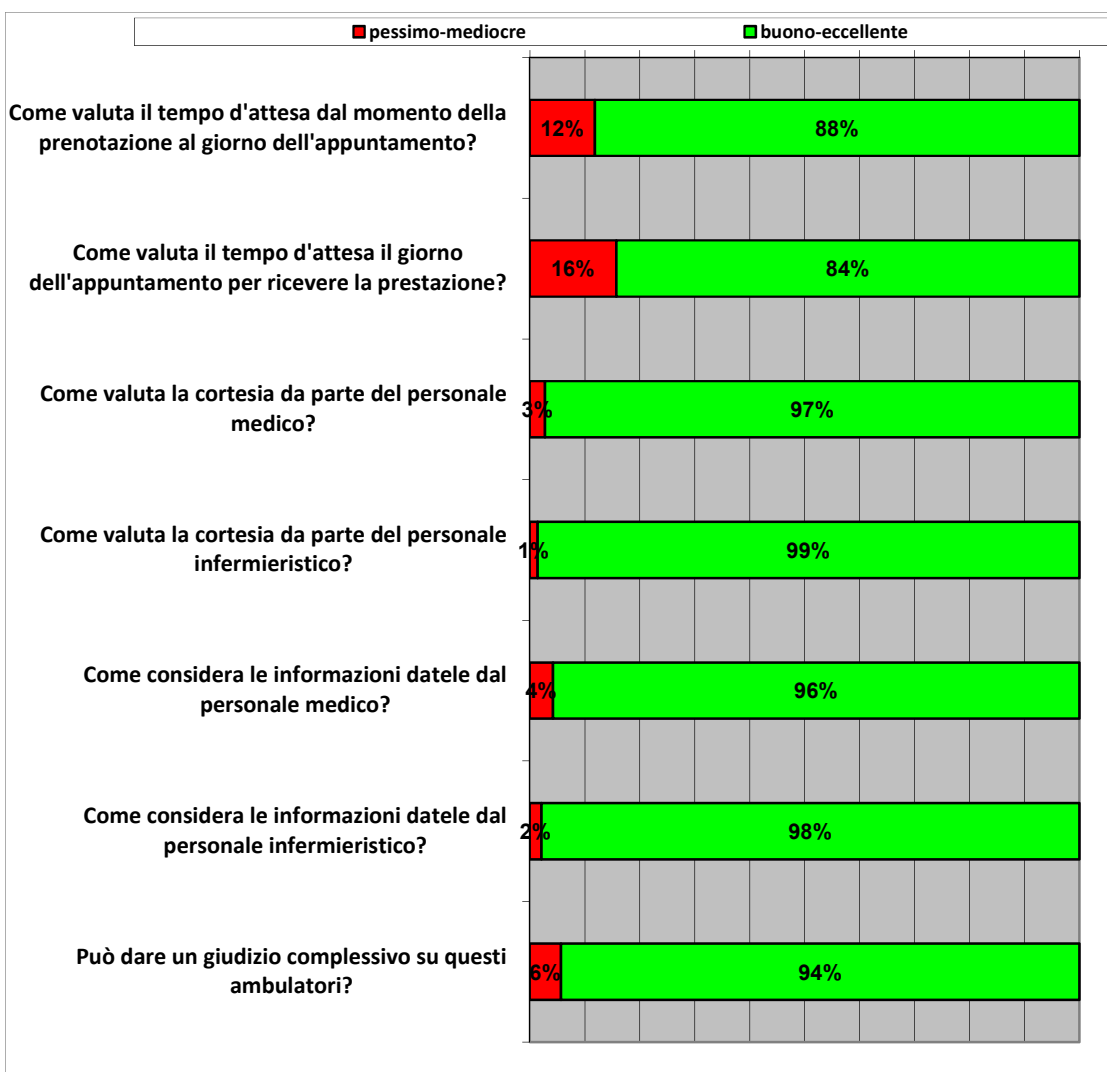
### 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	11	7%
buono	99	67%
eccellente	29	20%
non risposto	7	5%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella pagina seguente.*

## GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



### 1° parte: personale e organizzazione UOC

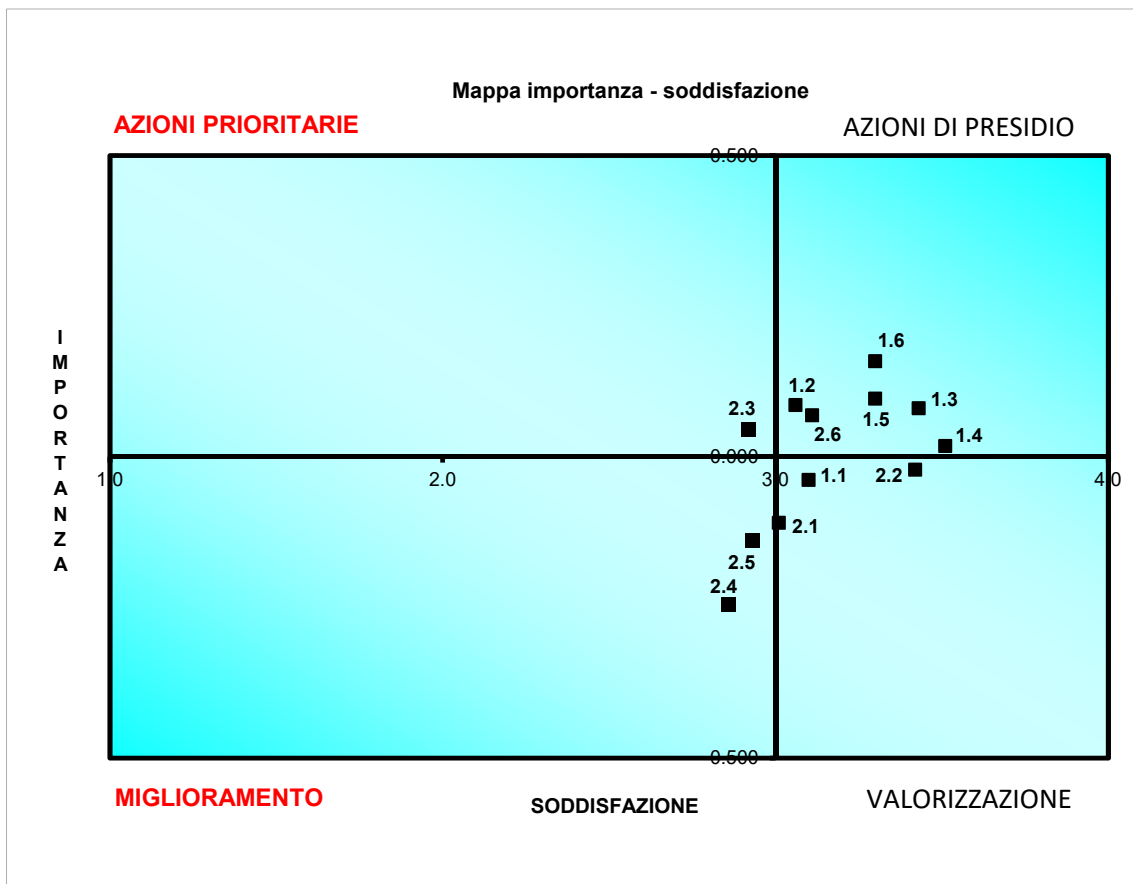
	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	12%	88%	144
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	16%	84%	140
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	3%	97%	145
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	1%	99%	142
Come considera le informazioni date dal personale medico?	4%	96%	143
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	2%	98%	141
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	6%	94%	141



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte non valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	15%	85%	140
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	9%	91%	141
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	21%	79%	91
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	22%	78%	140
Come considera il comfort della sala d'attesa?	17%	83%	143
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	9%	91%	140





Nel quadrante sono stati messi in relazione, per ciascun aspetto, la soddisfazione (calcolando l'analisi delle medie trattando le scale di valutazione come variabili cardinali) e l'importanza (calcolando la correlazione tra i singoli aspetti e il giudizio complessivo sul Servizio).

In questo modo si è ottenuto un quadrante diviso in 4 aree:

1. **quadrante in alto a destra:** è l'area delle azioni di presidio, volte al mantenimento dell'attuale situazione, che presenta sufficienti livelli di soddisfazione, parallelamente all'attribuzione di una forte importanza. Qui rientrano il tempo d'attesa il giorno stesso della visita, la cortesia e le informazioni fornite dal personale medico e infermieristico e il comfort dell'ambulatorio.

2. **quadrante in basso a destra:** è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però è attribuita un'importanza minore. È il caso di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nella considerazione degli utenti, che danno molte volte per scontato tale aspetto. Qui rientrano i tempi d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, la procedura di prenotazione, le informazioni date al momento della prenotazione.

3. **quadrante in basso a sinistra:** è l'area degli aspetti che potrebbero essere soggetti a miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è più ridotto della media; non si tratta però di priorità, in quanto a questi parametri non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. Qui rientrano la segnaletica per l'ambulatorio e il comfort della sala d'attesa.

4. **quadrante in alto a sinistra:** è l'area delle cosiddette azioni prioritarie caratterizzate da aspetti che presentano una soddisfazione più bassa della media e sui quali si dovrebbe intervenire in modo prioritario, in quanto ritenuti molto importanti dagli utenti. Infatti una soddisfazione inferiore alla media è in grado di condizionare negativamente il giudizio complessivo. Qui rientra la procedura di pagamento del ticket.

Var		import	soddisf	scarti import
1.1	valutazione tempo attesa da giorno prenotazione a giorno appuntamento	.467	3.10	-0.038
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.591	3.06	0.086
1.3	valutazione cortesia personale medico	.586	3.43	0.081
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.523	3.51	0.018
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.602	3.30	0.097
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.664	3.30	0.159

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.396	3.01	-0.109
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.484	3.42	-0.021
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.551	2.92	0.046
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.260	2.86	-0.245
2.5	comfort delle sala d'attesa	.366	2.93	-0.139
2.6	comfort dell'ambulatorio	.574	3.11	0.069

**medie** **0.505** **3.163**

**voto medio performance** **79%**

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>	<b>Frequenze</b>
Buon lavoro	1
Buono. Grazie	2
Per me tutto ok	2
Siete bravi. Continuate così	1
Sono stato trattato bene da tutto il personale. Grazie	1
Tutto eccellente	1
Nonostante il ritardo per mancanza di parcheggio siamo stati accolti gentilmente	1
Grazie per le prestazioni ricevute. Manca una macchinetta per il conforto (caffè, acqua ecc.)	1
Molto professionali	1
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>

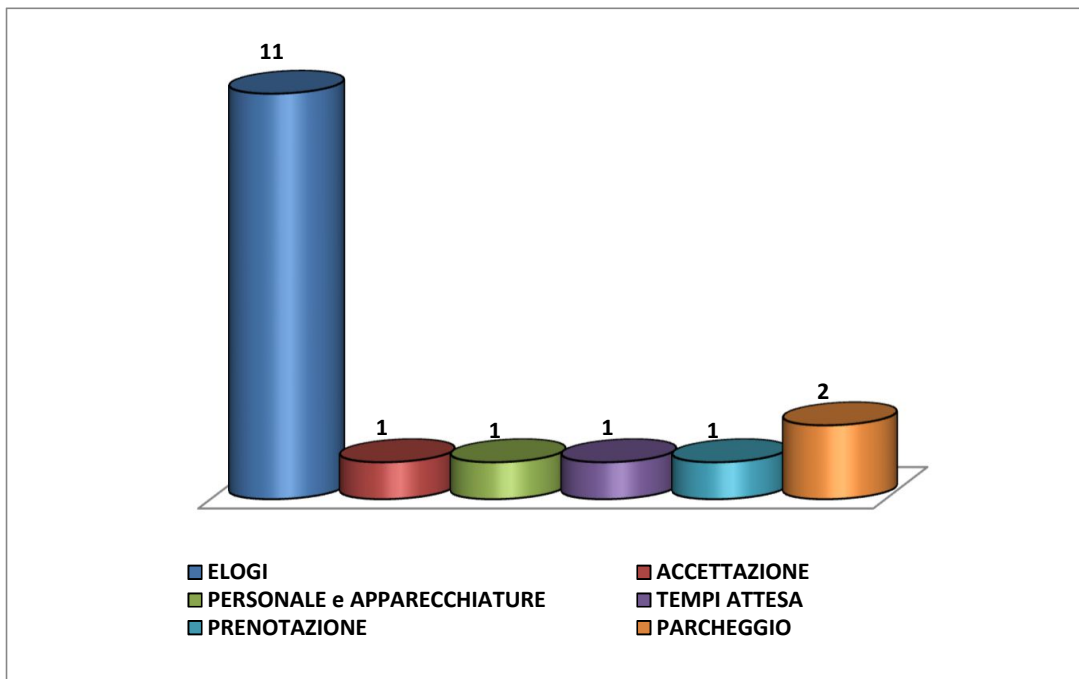
<b>ACCETTAZIONE</b>	<b>Frequenze</b>
I pagamenti con personale sono più sbrigativi e più pratici	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>

<b>PERSONALE e APPARECCHIATURE</b>	<b>Frequenze</b>
Come personale medio, come dottori mediocri. Come apparecchiature mediche vecchie. Tutto da poter migliorare con tecnologie moderne.	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>

<b>TEMPI ATTESA</b>	<b>Frequenze</b>
Non è possibile aspettare più di un'ora dall'appuntamento, veramente poca organizzazione, molto scarso, non vengono rispettati gli orari	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>

<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>Frequenze</b>
Le tempistiche per la prenotazione di un nuovo esame lasciano a desiderare	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>

<b>PARCHEGGIO</b>	<b>Frequenze</b>
Il problema per il disabile non c'è parcheggio	1
mancanza di parcheggio	1
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>



<b>ELOGI</b>	11
<b>ACCETTAZIONE</b>	1
<b>PERSONALE e APPARECCHIATURE</b>	1
<b>TEMPI ATTESA</b>	1
<b>PRENOTAZIONE</b>	1
<b>PARCHEGGIO</b>	2