



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

**U.O.C. Centro Regionale per  
l'Invecchiamento Cerebrale  
Ambulatorio**

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

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre 2017/dicembre 2017
<b>Numero questionari somministrati</b>	179
<b>Numero questionari raccolti</b>	152
	<b>85%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio di Centro Regionale per l'Invecchiamento Cerebrale** 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 179 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 152 (**85%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **84/100**.

Il questionario è costituito da 14 domande: 13 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente) ed infine una 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 pag. 3):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
  - 100% per la cortesia da parte del personale medico
  - 99% per la cortesia da parte del personale infermieristico
  - 99% per le informazioni fornite dal personale medico
  - 99% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
  - 90% per la procedura per la prenotazione
  - 99% per la chiarezza informazioni ricevute al momento della prenotazione
  - 97% per il comfort della sala d'attesa
  - 98% per il comfort dell'ambulatorio
  
- **gli aspetti da tenere in considerazione** sono:
  - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 20% pessima-mediocre
  - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 17% pessima-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 11% pessima-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 11% pessima-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.

Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

---

<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È 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).

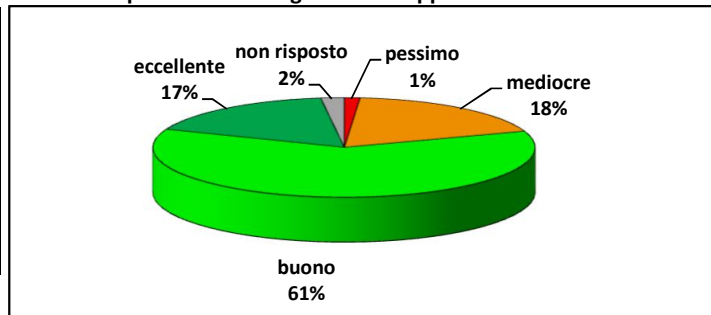
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2017

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

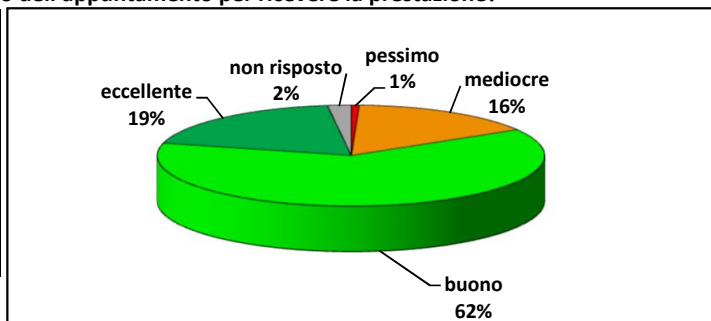
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	28	18%
buono	93	61%
eccellente	26	17%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



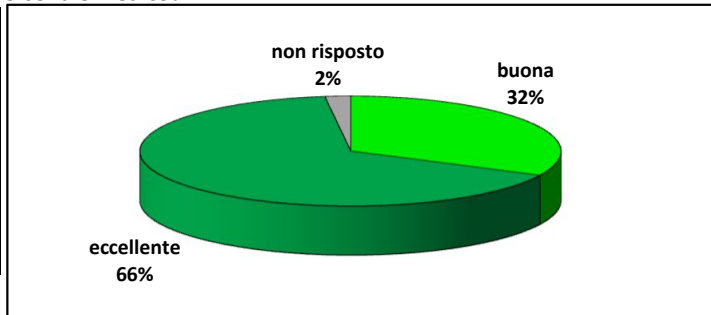
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	24	16%
buono	95	63%
eccellente	29	19%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



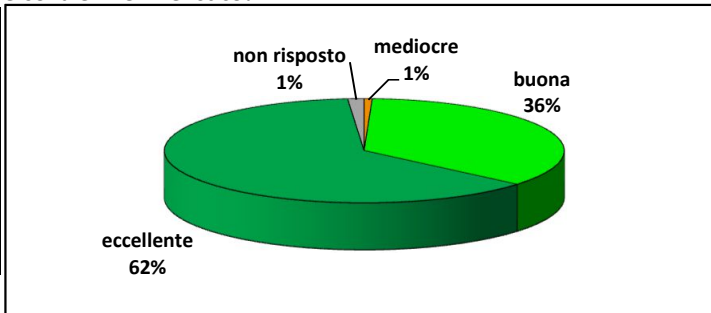
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	49	32%
eccellente	100	66%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



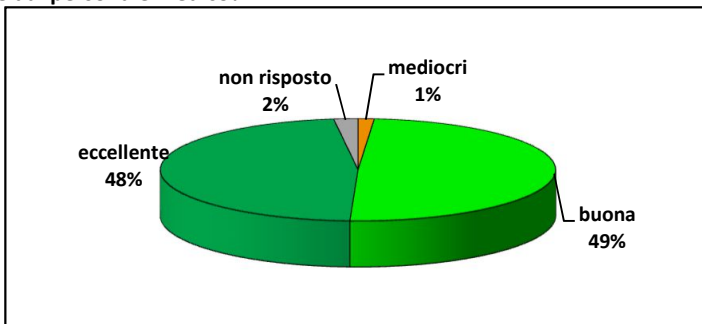
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	54	36%
eccellente	95	63%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



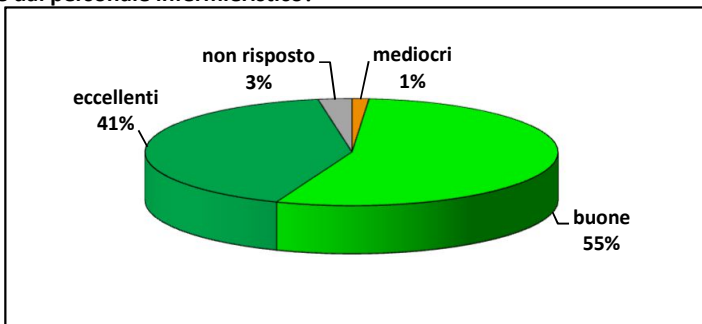
**1.5 Come considera le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	1%
buona	75	49%
eccellente	72	47%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



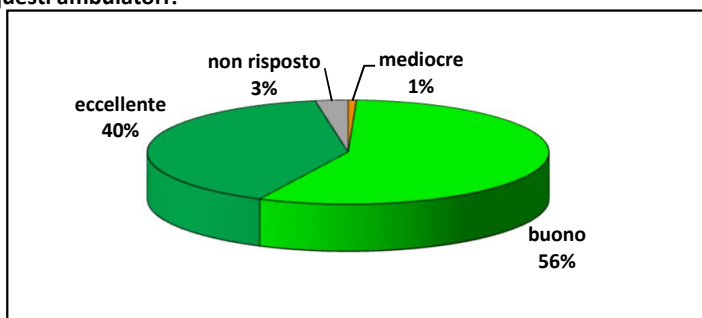
**1.6 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	1%
buone	83	55%
eccellenti	63	41%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



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

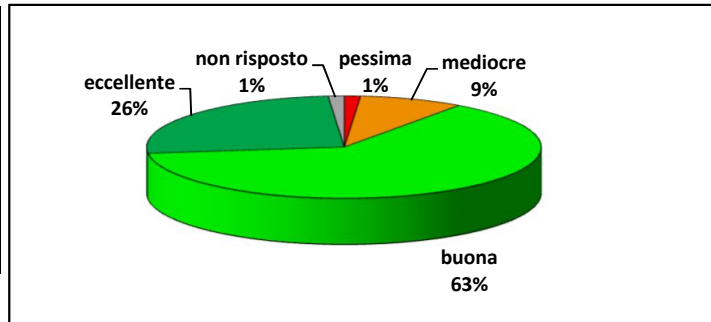
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	1%
buono	86	57%
eccellente	61	40%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



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

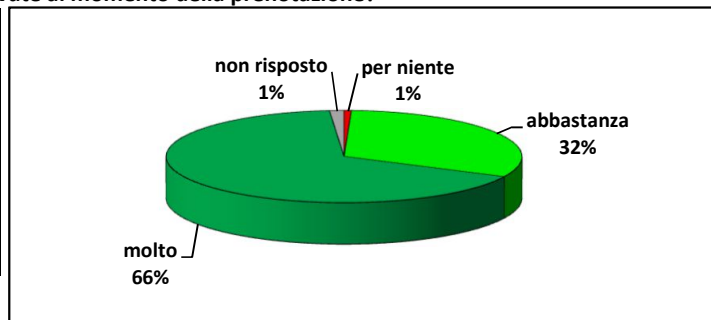
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	13	9%
buona	96	63%
eccellente	39	26%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



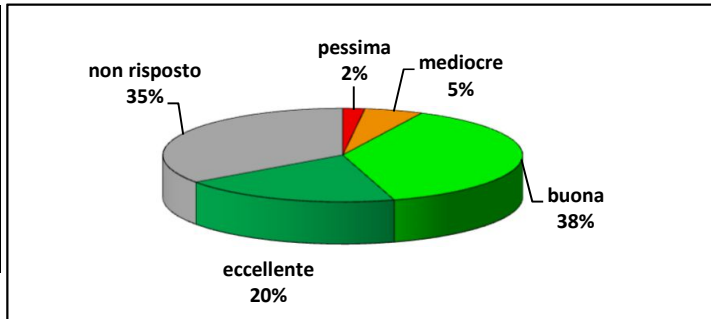
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	0	0%
abbastanza	48	32%
molto	101	66%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



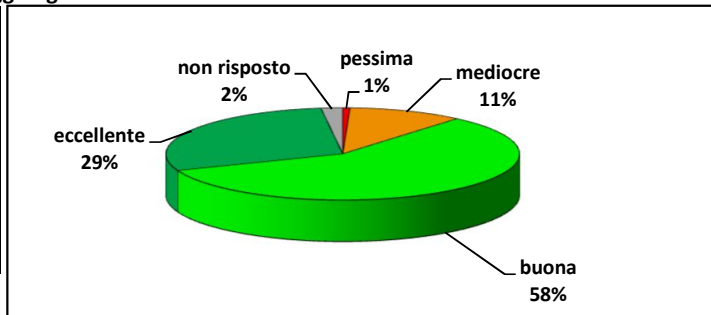
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	3	2%
mediocre	8	5%
buona	58	38%
eccellente	30	20%
non risposto	53	35%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



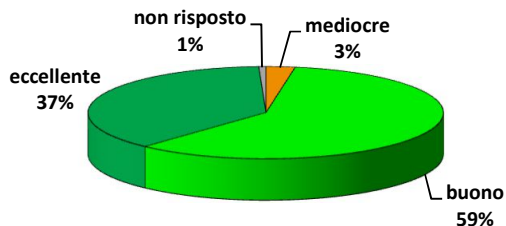
### 2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	16	11%
buona	88	58%
eccellente	44	29%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



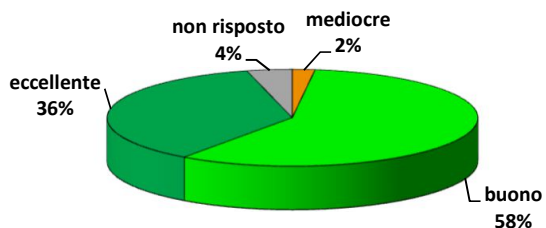
### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	3%
buono	90	59%
eccellente	57	38%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



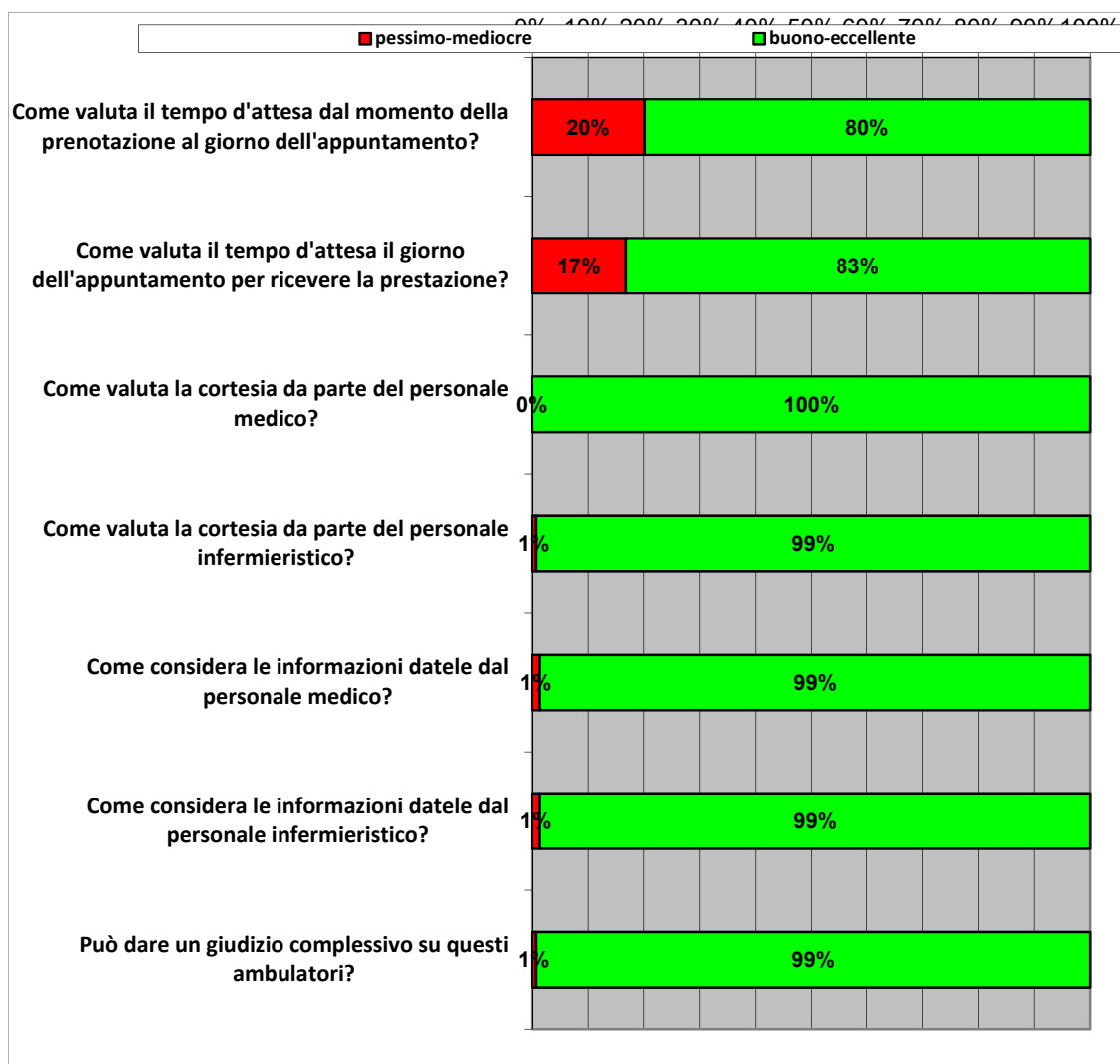
### 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	2%
buono	88	58%
eccellente	55	36%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



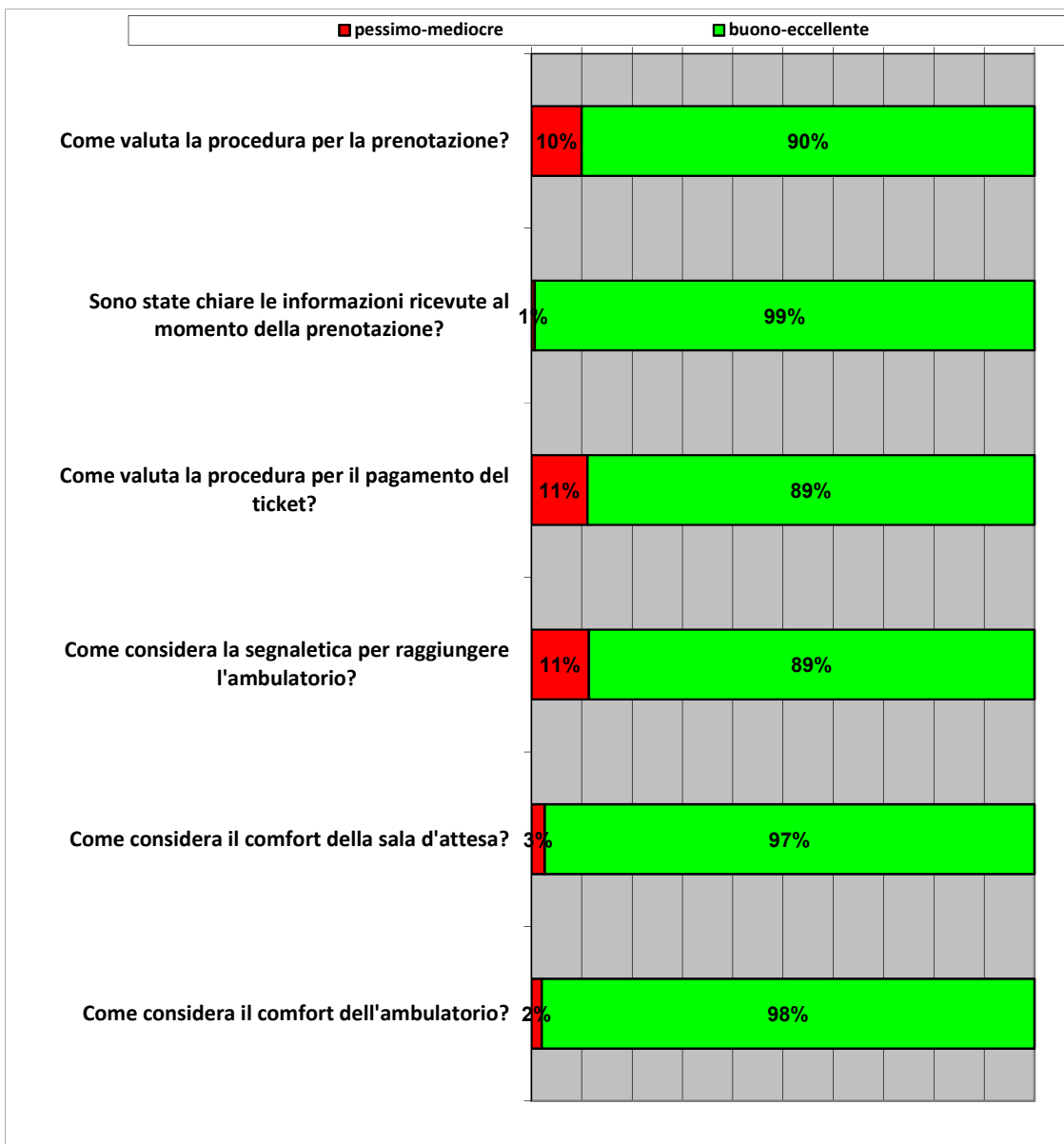
*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

## GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



### 1° parte: personale e organizzazione UOC

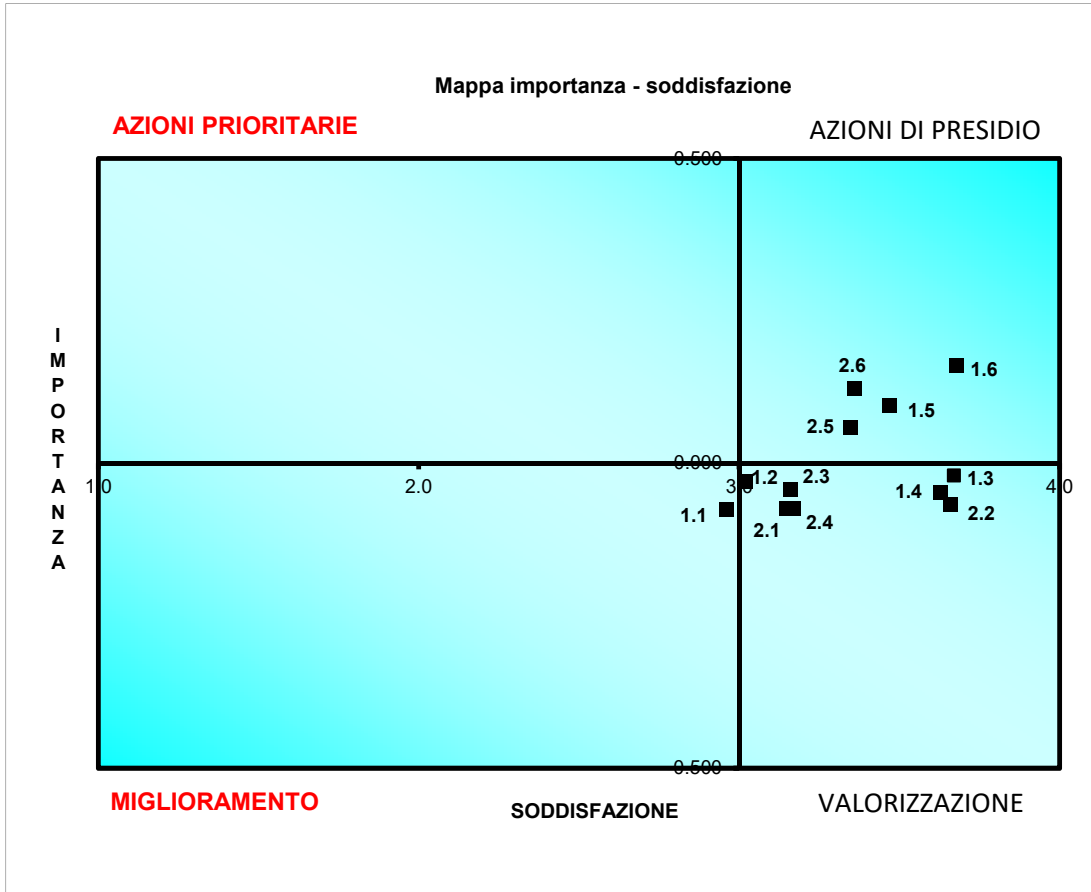
	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	20%	80%	149
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	17%	83%	149
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	0%	100%	149
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	1%	99%	150
Come considera le informazioni date dal personale medico?	1%	99%	149
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	1%	99%	148
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	1%	99%	148



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	10%	90%	150
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	1%	99%	150
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	11%	89%	99
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	11%	89%	149
Come considera il comfort della sala d'attesa?	3%	97%	151
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	2%	98%	146





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 le informazioni fornite dal personale medico e infermieristico, il comfort della sala d'attesa 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 il giorno stesso della visita, la cortesia del personale medico e infermieristico, la procedura di prenotazione e le informazioni date al momento della prenotazione, la procedura di pagamento del ticket e la segnaletica per l'ambulatorio.

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 i tempi d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento.

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

Var		import	soddisf	scarti import
1.1	valutazione tempo attesa da giorno prenotazione a giorno appuntamento	.361	2.96	-0.076
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.408	3.02	-0.029
1.3	valutazione cortesia personale medico	.417	3.67	-0.020
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.389	3.63	-0.048
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.532	3.47	0.095
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.597	3.68	0.160

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.363	3.15	-0.074
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.369	3.66	-0.068
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.393	3.16	-0.044
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.363	3.17	-0.074
2.5	comfort delle sala d'attesa	.496	3.35	0.059
2.6	comfort dell'ambulatorio	.559	3.36	0.122

**medie** **0.437** **3.357**

**voto medio performance** **84%**

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
E' un esempio di struttura che tutti dovrebbero seguire	1
Grazie per esserci	2
Magari la sanità fosse tutta così!	1
Personale molto preparato, ben disposto e molto gentile	3
Ricambio cordialmente i migliori saluti e ringrazio vivamente	1
Tutto OK	1
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>

COMUNICAZIONE	Frequenze
Sarebbe buona cosa incrementare il sostegno e il supporto alle famiglie nel periodo che intercorre tra una visita e l'altra, in caso di bisogno. Rispondere alle mail, fornire un n° di telefono per poter parlare/confrontarsi con il medico in caso di emergenza	1
Nell'attesa non vi è una comunicazione circa un orario previsto per la visita.	1
In caso di necessità extra-appuntamento è difficile comunicare con i medici. Mi riferisco a situazioni di "emergenza". La sensazione dell'utente è di sentirsi abbandonato: il medico di base rimanda alla struttura "CRIC", la struttura al medico di base...	1
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>

SERVIZIO	Frequenze
Il servizio prestato è poco efficace, perché discontinuo e spesso gli appuntamenti sono stati rinviati, probabilmente per sovraccarico di lavoro.	1
Chiedete un contributo economico per l'iscrizione ai corsi di riabilitazione. Data l'eccellenza delle cure prestate, sarebbe auspicabile poter usufruire del servizio frequentemente. Grazie	1
Consiglio di valutare il paziente con tempi più brevi, in quanto la malattia varia dopo alcuni anni. Non può essere che mio padre venga visitato con la stessa frequenza dopo 10 anni di malattia.	1
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>

PRENOTAZIONE	Frequenze
Data relativa all'appuntamento cambiata per 3 volte con ovvi problemi organizzativi di lavoro. La priorità delle visite va data ai pazienti. Eventuali verifiche, visite da parte di personale esterno devono essere seguite da altri responsabili oppure vanno rifiutate o spostate.	1
Sarebbe opportuna una minor rigidità nella prenotazione delle visite, tenendo in considerazione, oltre che gli impegni del medico, anche quelli eventuali della famiglia/accompagnatore del paziente.	1
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>

TEMPI ATTESA	Frequenze
Ritardo di più di 2 ore!!!	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>

ORGANIZZAZIONE	Frequenze
Se si perde una carta, in caso di urgenza, dare la possibilità della ristampa qui in ufficio senza richiedere cartella clinica.	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>

ALTRO	Frequenze
Si invita il CRIC a fare opera di sensibilizzazione sui medici ospedalieri e di base, in merito alle problematiche della demenza senile. Decentrare presso distretti o case di riposo la terapia ROT	1
Un altro centro a Padova Est uguale a questo	1
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>



<b>ELOGI</b>	9
<b>COMUNICAZIONE</b>	3
<b>SERVIZIO</b>	3
<b>PRENOTAZIONE</b>	2

<b>TEMPI ATTESA</b>	1
---------------------	---

<b>ORGANIZZAZIONE</b>	1
<b>ALTRO</b>	2