



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

**U.O.C. DIETETICA E NUTRIZIONE  
CLINICA**  
**Ambulatorio**

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

***Somministrazione questionari:***

|   |                            |
|---|----------------------------|
| <b>Periodo</b>                          | Ottobre 2017/dicembre 2017 |
| <b>Numero questionari somministrati</b> | 200                        |
| <b>Numero questionari raccolti</b>      | 194                        |
|   | <b>97%</b>                 |

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza degli **Ambulatori di Dietetica e Nutrizione Clinica** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da ottobre 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 200 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 194 (**97%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **81/100**.

Il questionario è costituito da 13 domande: 11 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), una a risposta chiusa dove veniva chiesto da chi veniva effettuata la prestazione 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:
  - 90% per il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento
  - 92% per l'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione
  - 100% per la cortesia del personale medico
  - 100% per le informazioni fornite dal personale medico
  - 96% per le informazioni ricevute al momento della prenotazione
  - 93% per il comfort dell'ambulatorio
  
- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
  - la procedura per la prenotazione, per il 13% pessima-mediocre
  - la procedura per il pagamento ticket, per il 18% pessima-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 15% pessima-mediocre
  - il comfort della sala d'attesa, per il 16% 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.

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. 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).

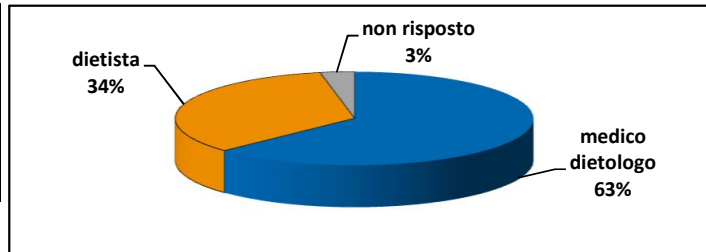
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2017

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

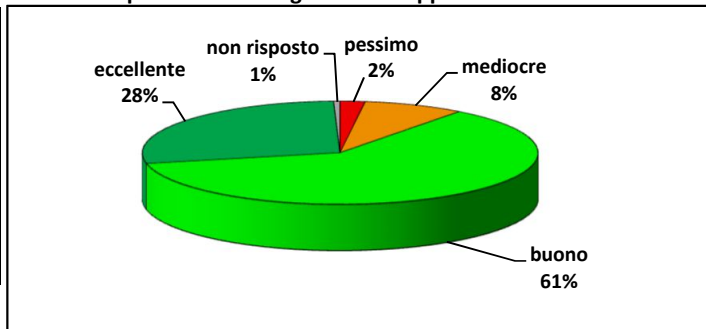
#### 1.1 La prestazione è stata effettuata da:

|                  | frequenze  | percentuali |
|------------------|------------|-------------|
| medico dietologo | 122        | 63%         |
| dietista         | 66         | 34%         |
| non risposto     | 6          | 3%          |
| <b>Totale</b>    | <b>194</b> | <b>100%</b> |



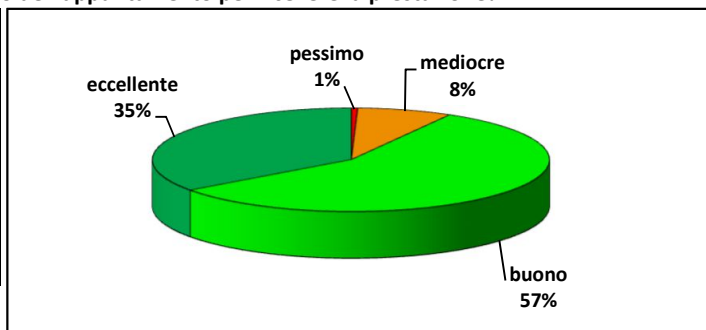
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 4          | 2%          |
| mediocre      | 16         | 8%          |
| buono         | 119        | 61%         |
| eccellente    | 54         | 28%         |
| non risposto  | 1          | 1%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



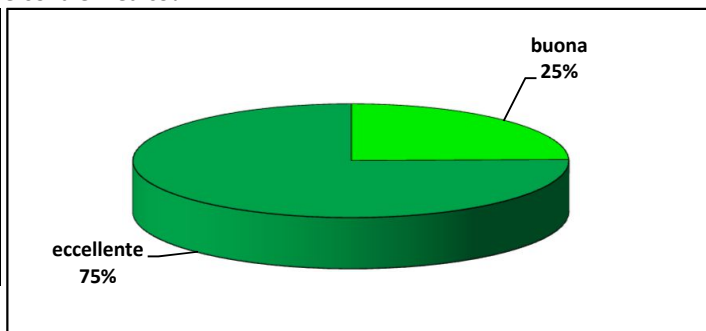
#### 1.3 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 1          | 1%          |
| mediocre      | 15         | 8%          |
| buono         | 110        | 57%         |
| eccellente    | 68         | 35%         |
| non risposto  | 0          | 0%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



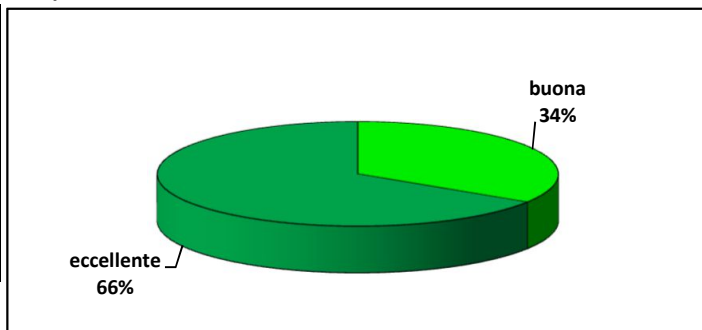
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 0          | 0%          |
| mediocre      | 0          | 0%          |
| buona         | 48         | 25%         |
| eccellente    | 146        | 75%         |
| non risposto  | 0          | 0%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



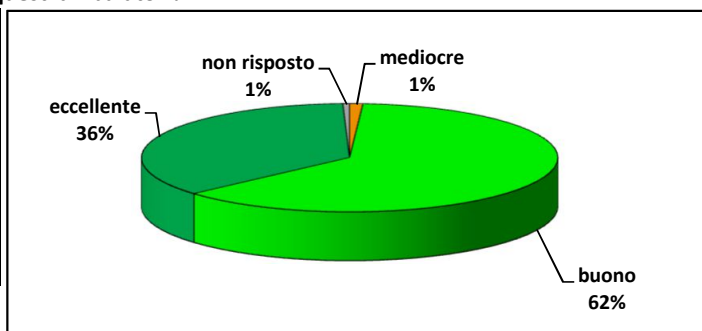
**1.5 Come considera le informazioni date dal personale medico?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessime       | 0          | 0%          |
| mediocri      | 0          | 0%          |
| buona         | 66         | 34%         |
| eccellente    | 128        | 66%         |
| non risposto  | 0          | 0%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



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

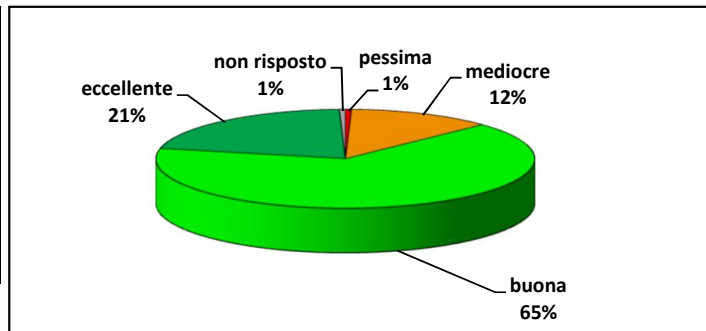
|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 0          | 0%          |
| mediocre      | 2          | 1%          |
| buono         | 121        | 62%         |
| eccellente    | 70         | 36%         |
| non risposto  | 1          | 1%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



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

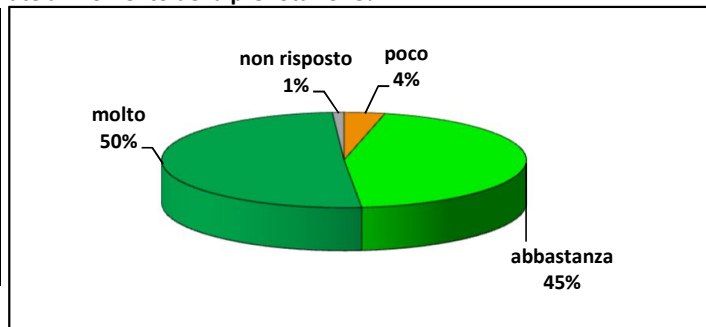
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 1          | 1%          |
| mediocre      | 24         | 12%         |
| buona         | 127        | 65%         |
| eccellente    | 41         | 21%         |
| non risposto  | 1          | 1%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



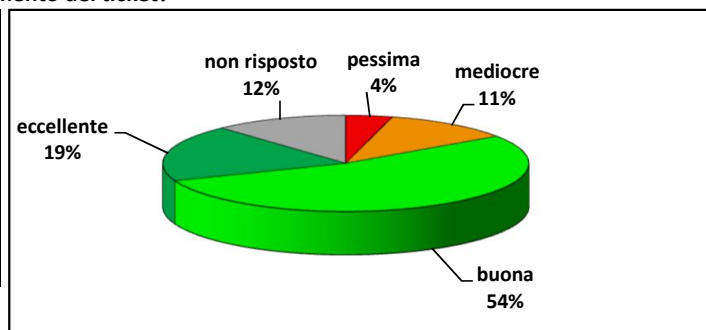
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| per niente    | 0          | 0%          |
| poco          | 7          | 4%          |
| abbastanza    | 87         | 45%         |
| molto         | 98         | 51%         |
| non risposto  | 2          | 1%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



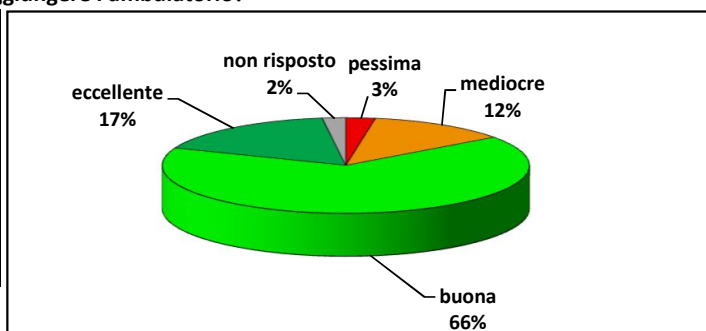
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 8          | 4%          |
| mediocre      | 22         | 11%         |
| buona         | 104        | 54%         |
| eccellente    | 37         | 19%         |
| non risposto  | 23         | 12%         |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



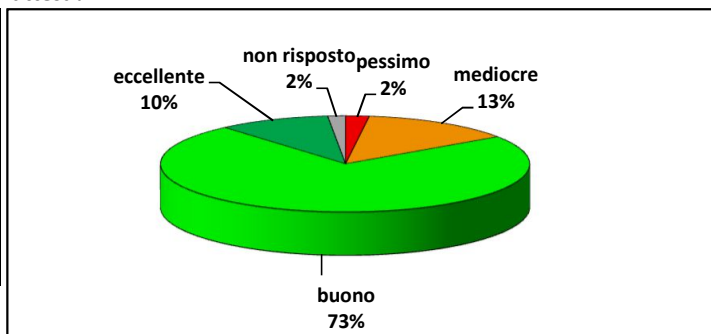
### 2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 5          | 3%          |
| mediocre      | 24         | 12%         |
| buona         | 128        | 66%         |
| eccellente    | 33         | 17%         |
| non risposto  | 4          | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



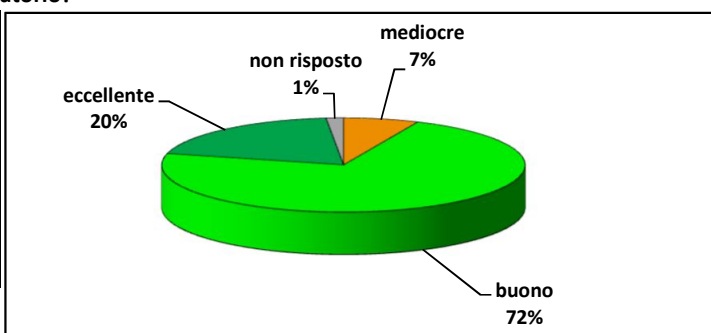
**2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 4          | 2%          |
| mediocre      | 26         | 13%         |
| buono         | 142        | 73%         |
| eccellente    | 19         | 10%         |
| non risposto  | 3          | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</b> | <b>100%</b> |



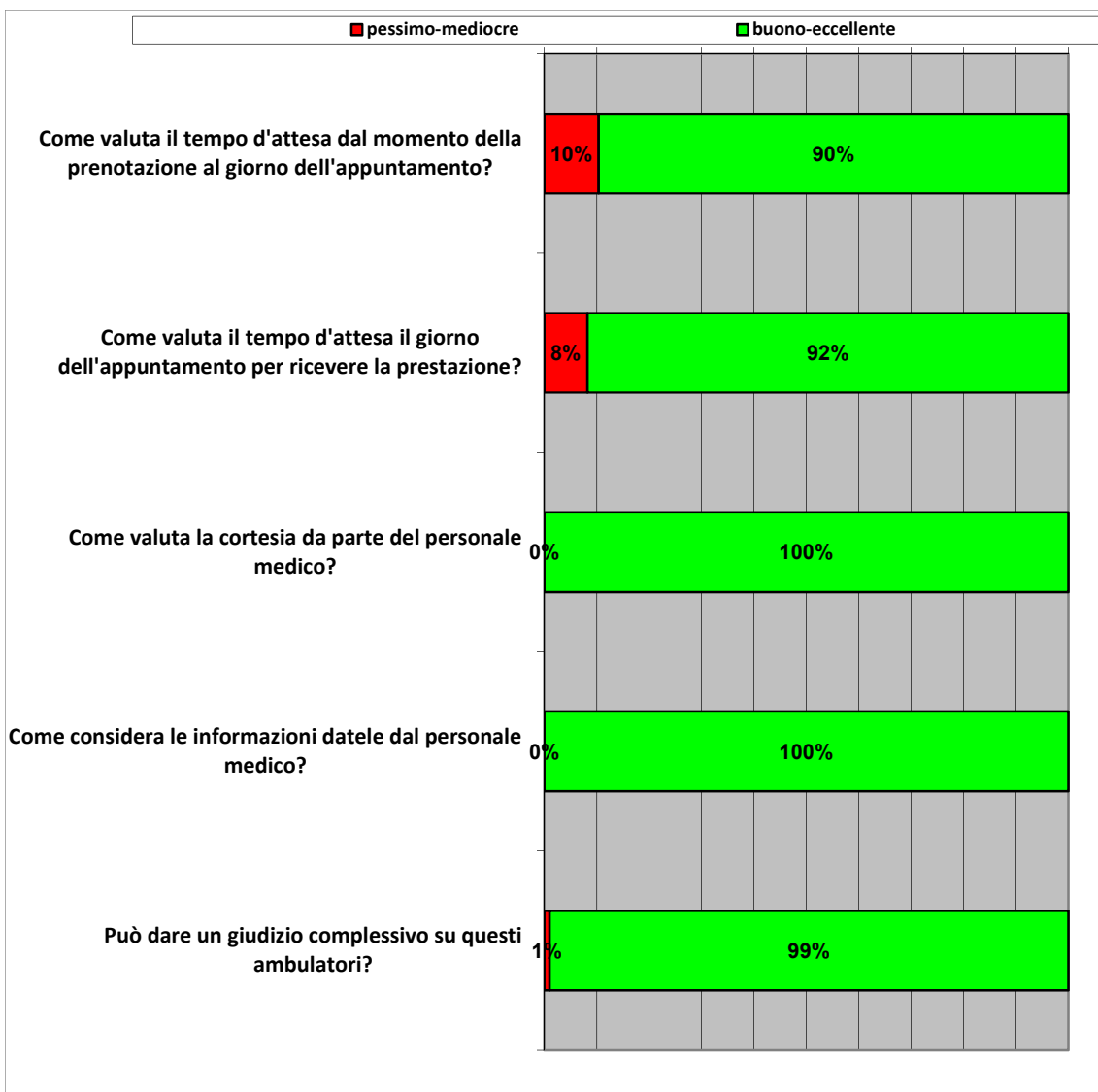
**2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 0          | 0%          |
| mediocre      | 13         | 7%          |
| buono         | 140        | 72%         |
| eccellente    | 38         | 20%         |
| non risposto  | 3          | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>194</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

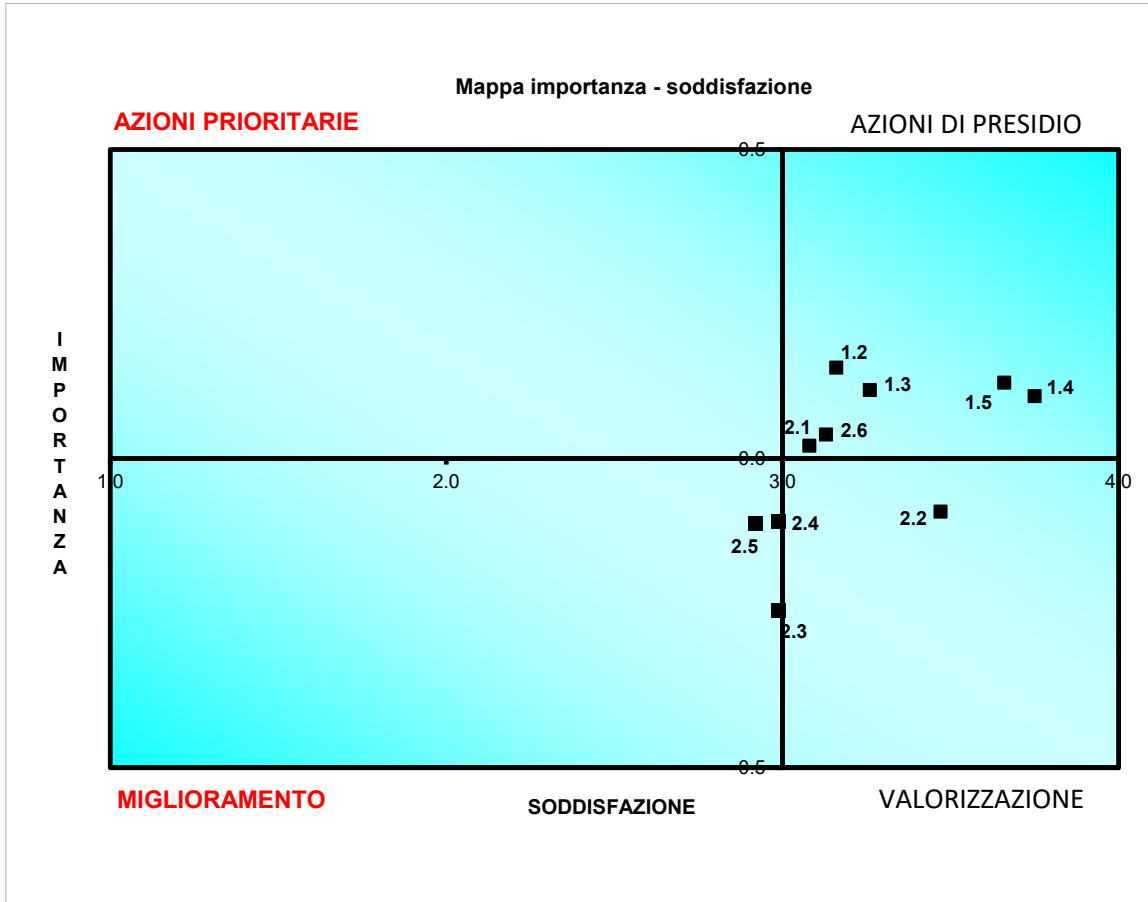
|   | pessimo-mediocre | buono-eccellente | Risposte valide |
|---|------------------|------------------|-----------------|
| Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento? | 10%              | 90%              | 193             |
| Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?    | 8%               | 92%              | 194             |
| Come valuta la cortesia da parte del personale medico?                                    | 0%               | 100%             | 194             |
| Come considera le informazioni datele dal personale medico?                               | 0%               | 100%             | 194             |
| Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?                                    | 1%               | 99%              | 193             |



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

|   | pessimo-mediocre | buono-eccellente | Risposte valide |
|---|------------------|------------------|-----------------|
| Come valuta la procedura per la prenotazione?                             | 13%              | 87%              | 193             |
| Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione? | 4%               | 96%              | 192             |
| Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?                     | 18%              | 82%              | 171             |
| Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?              | 15%              | 85%              | 190             |
| Come considera il comfort della sala d'attesa?                            | 16%              | 84%              | 191             |
| Come considera il comfort dell'ambulatorio?                               | 7%               | 93%              | 191             |





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 i tempi d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento e il giorno stesso della visita, la cortesia e le informazioni fornite dal personale medico, la procedura di prenotazione 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 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, la procedura di pagamento del ticket 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.

| Var |   | import | soddisf | scarti import |
|-----|---|--------|---------|---------------|
| 1.2 | valutazione tempo attesa da giorno prenotazione a giorno appuntamento | .406   | 3.16    | 0.147         |
| 1.3 | valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento                  | .370   | 3.26    | 0.111         |
| 1.4 | valutazione cortesia personale medico                                 | .360   | 3.75    | 0.101         |
| 1.5 | valutazione informazioni fornite dal personale medico                 | .382   | 3.66    | 0.123         |
| 2.1 | valutazione procedura di prenotazione                                 | .280   | 3.08    | 0.021         |
| 2.2 | valutazione informazioni date al momento della prenotazione           | .173   | 3.47    | -0.086        |
| 2.3 | valutazione procedura pagamento ticket                                | .013   | 2.99    | -0.246        |
| 2.4 | valutazione segnaletica per ambulatorio                               | .156   | 2.99    | -0.103        |
| 2.5 | comfort delle sala d'attesa   | .153   | 2.92    | -0.106        |
| 2.6 | comfort dell'ambulatorio  | .298   | 3.13    | 0.039         |

**medie**

**0.259 3.241**

**voto medio performance**

**81%**

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

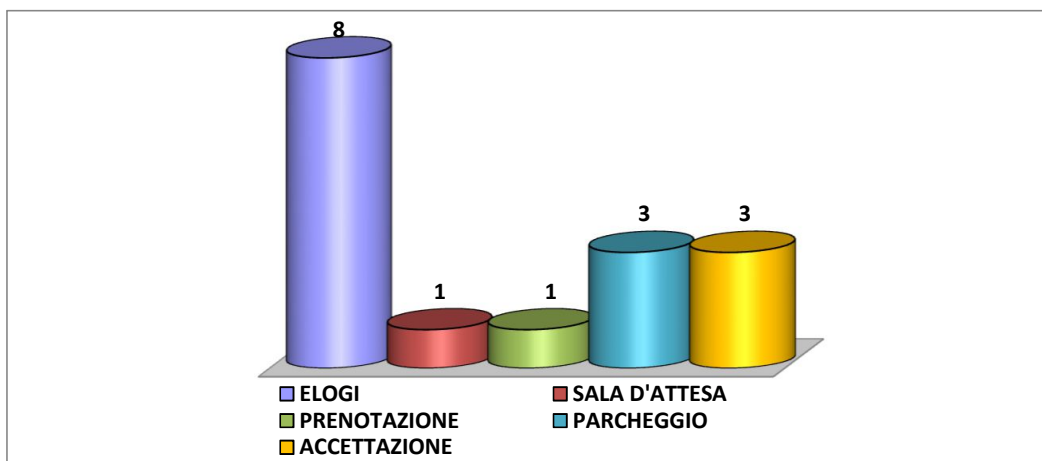
| <b>ELOGI</b>  | <b>Frequenze</b> |
|---|------------------|
| Bravi Bravissimi (altre strutture ospedaliere non vi assomigliano). Voi siete veramente eccellenti. Grazie. | 1                |
| Tutto bene  | 5                |
| Io sono seguita per la dieta. Considero la mia dietista una persona amorevole e brava                       | 1                |
| La Dott.ssa Martini è stata molto cortese e disponibile   | 1                |
| <b>TOTALE</b>   | <b>8</b>         |

| <b>SALA D'ATTESA</b>                      | <b>Frequenze</b> |
|---|------------------|
| Sala d'attesa migliore (non in corridoio) | 1                |
| <b>TOTALE</b>                             | <b>1</b>         |

| <b>PRENOTAZIONE</b>  | <b>Frequenze</b> |
|--|------------------|
| L'unico problema rilevato è il tempo di attesa di prenotazione cioè dalla telefonata di prenotazione alla data della visita. | 1                |
| <b>TOTALE</b>  | <b>1</b>         |

| <b>PARCHEGGIO</b>   | <b>Frequenze</b> |
|---|------------------|
| Avere più parcheggio  | 1                |
| Parcheggio decisamente insufficiente perché non adeguato alla mole di persone Che usufruiscono del servizio | 1                |
| Più parcheggi per disabili vicino alla struttura  | 1                |
| <b>TOTALE</b>   | <b>3</b>         |

| <b>ACCETTAZIONE</b>   | <b>Frequenze</b> |
|---|------------------|
| Da migliorare procedura accettazione e pagamento. Aumentare sportelli e migliorare logistica degli spazi.   | 1                |
| Migliorare sistema accettazione   | 1                |
| Non trovo senso nel far fare lunga fila all'accettazione per chi non deve pagare Alcun ticket. Questo costringe ad arrivare forzatamente con largo anticipo su Orario di appuntamento, per fare una procedura inutile | 1                |
| <b>TOTALE</b>   | <b>3</b>         |



|               |   |
|---------------|---|
| ELOGI         | 8 |
| SALA D'ATTESA | 1 |
| PRENOTAZIONE  | 1 |
| PARCHEGGIO    | 3 |
| ACCETTAZIONE  | 3 |