



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

Endocrinologia AMBULATORIO

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2022

Somministrazione questionari:

Periodo	ottobre – novembre 2022
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	161
	81%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio di Endocrinologia dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo da ottobre a novembre 2022, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 200 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 161 (**81%**). 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-eccellente”** risulta essere per:
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 97%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 96%
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 98%
 - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 97%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 95%

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 16% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 20% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 18% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 18% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 14% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 10% pessimo-mediocre

- **gli aspetti critici** sono:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 29% pessimo-mediocre

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.

¹ 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).

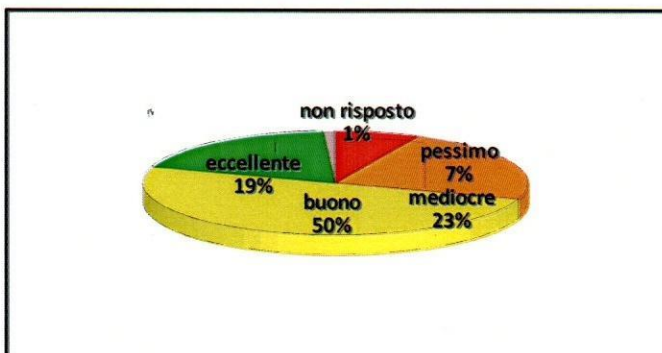
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2022

1° parte: personale e organizzazione UOC

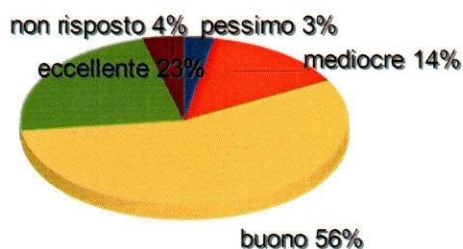
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	12	7%
mediocre	36	23%
buono	81	50%
eccellente	30	19%
non risposto	2	1%
Totale	161	100%



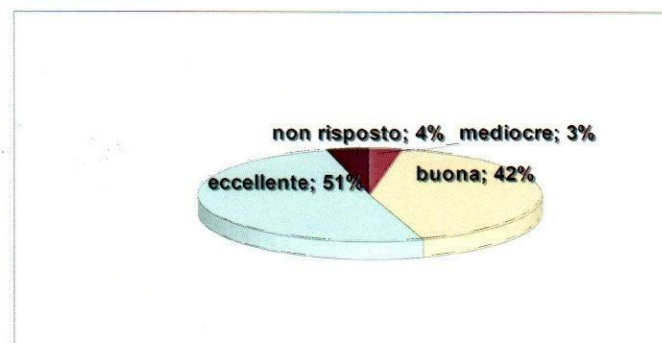
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	3%
mediocre	23	14%
buono	90	56%
eccellente	37	23%
non risposto	7	4%
Totale	161	100%



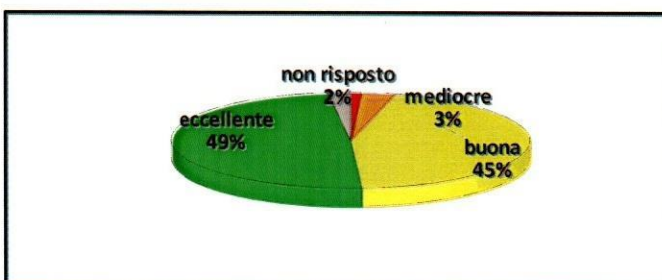
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	3%
buona	68	42%
eccellente	82	51%
non risposto	6	4%
Totale	161	100%



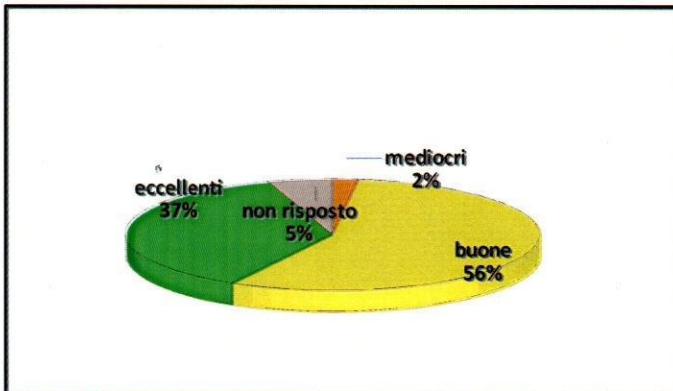
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	5	3%
buona	73	45%
eccellente	79	49%
non risposto	3	2%
Totale	161	100%



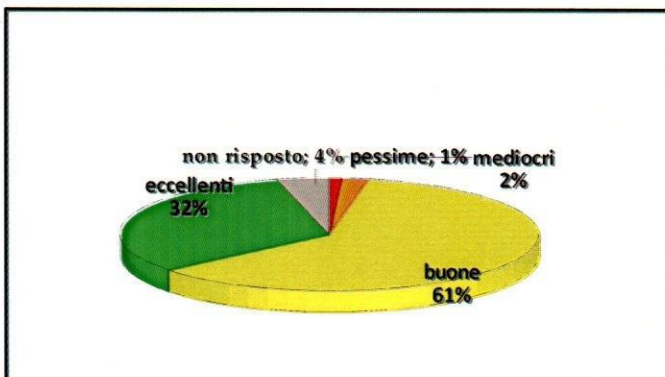
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	2%
buone	90	56%
eccellenti	60	37%
non risposto	8	5%
Totale	161	100%



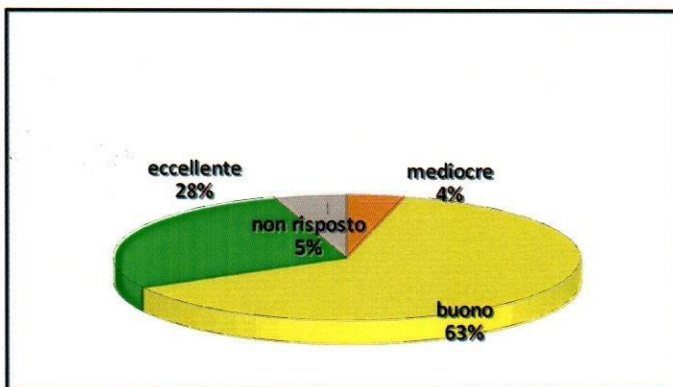
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	3	2%
buone	99	61%
eccellenti	52	32%
non risposto	6	4%
Totale	161	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	7	4%
buono	102	63%
eccellente	45	28%
non risposto	7	5%
Totale	161	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

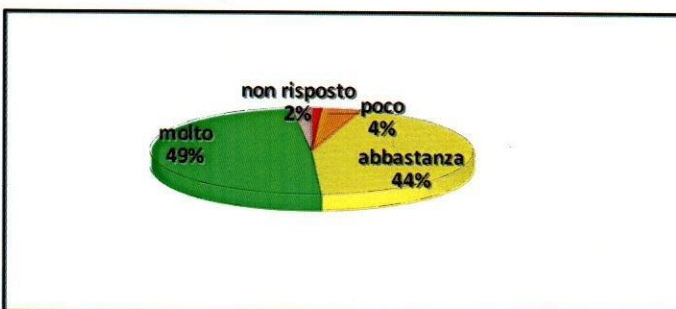
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	6	4%
mediocre	26	16%
buona	95	59%
eccellente	31	19%
non risposto	3	2%
Totale	161	100%



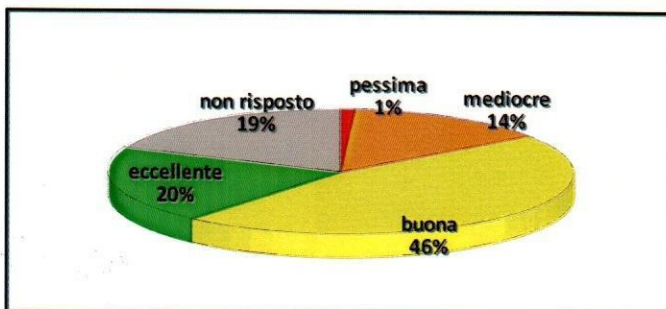
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	6	4%
abbastanza	72	44%
molto	79	49%
non risposto	3	2%
Totale	161	100%



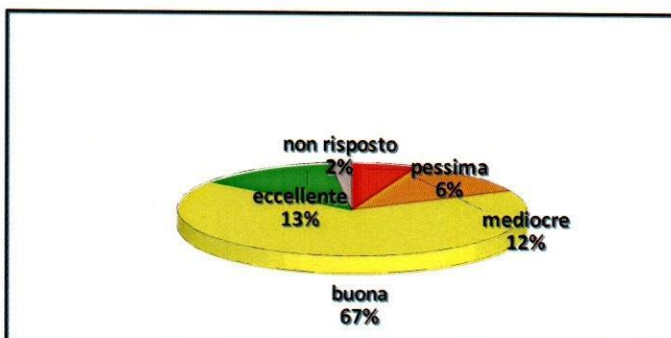
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	22	14%
buona	74	46%
eccellente	33	20%
non risposto	31	19%
Totale	161	100%



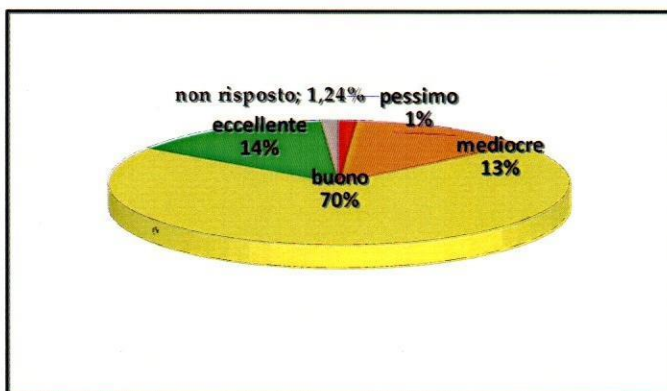
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	9	6%
mediocre	19	12%
buona	108	67%
eccellente	21	13%
non risposto	4	2%
Totale	161	100%



2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1,24%
mediocre	21	13,04%
buono	113	70,18%
eccellente	23	14,28%
non risposto	2	1,24%
Totale	161	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	14	9%
buono	115	71%
eccellente	27	17%
non risposto	4	2%
Totale	161	100%

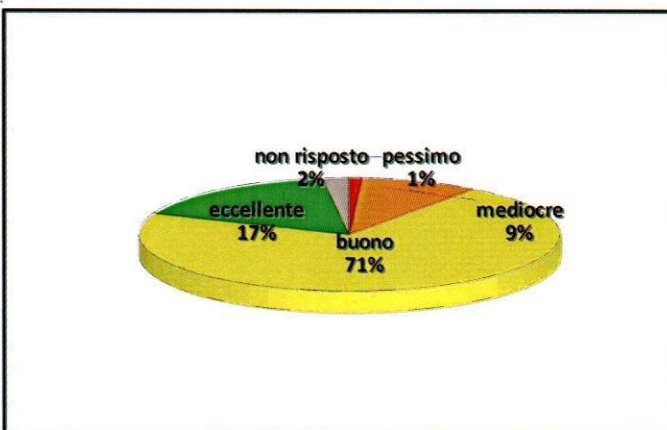
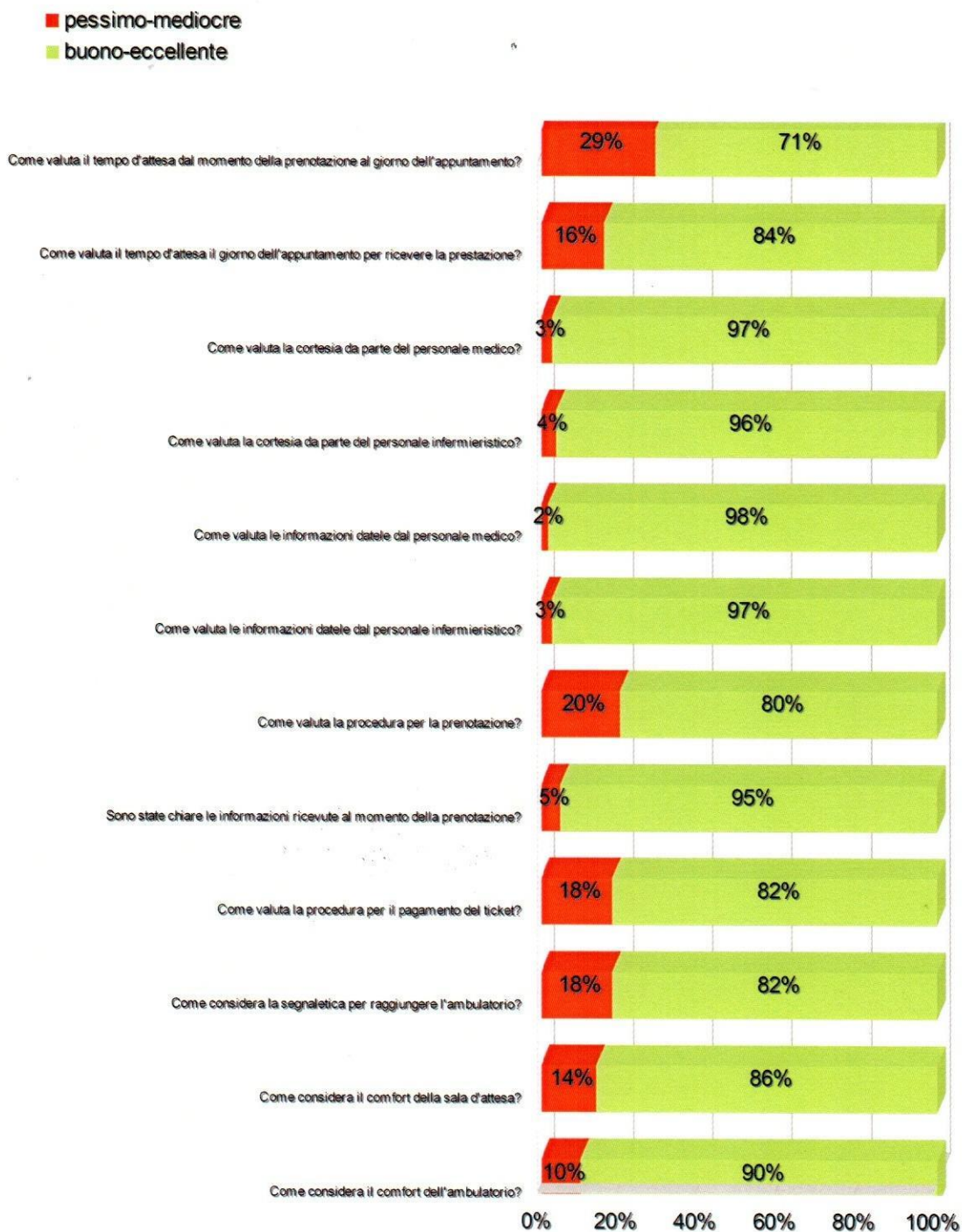


GRAFICO RIASSUNTIVO 2022

Grafico su percentuale valida



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
Grazie per quello che fate è un lavoro prezioso. Grazie.	1
Personale in accoglienza: eccellente. Personale medico: sempre molto competente anche se di poche parole	1
Sono tutti molto gentili e affabili, bravi e con tanta pazienza	1
Buongiorno, vengo da anni qui. Mi trovo bene ho i miei controlli annuali, mi auguro di stare sempre bene...mi affiderò sempre a voi, migliorate sempre che di voi abbiamo bisogno.....	1
.... Personale eccellente	1
Positiva	1
Gentilezza cortesia della Sig. Ornella direi molto buono	1
Signora al triage gentile	1
Ottima la soluzione di pagamento online del ticket	1
Accettazione fatta da personale gentile e molto accogliente	1
Personale molto eccellente e pur i medici	1
Il triage lo ritengo molto positivo per la disponibilità del personale infermieristico, amministrativo e medico	1
Da diversi anni frequento questi ambulatori per ecografie e non ho mai avuto problemi, per cui non ho nessun suggerimento da dare	1
Ho incontrato due medici molto competenti ed esaurivi. Gentilezza e cordialità anche all'accettazione	1
Buon servizio ben organizzato, ambulatori dedicati per ogni patologia, io sono servita dall'AMB.	
GENERALE e in 2 GRAVIDANZE seguita da un AMB. DEDICATO alla GRAVIDANZA – OTTIMO SERVIZIO.	
Personale infermieristico preparato e cordiale	1
Se continua così è valido	1
In accettazione alcune persone gentilissime, altre troppo fiscali. Medici rassicuranti e disponibili.	
Ambiente pulito.	1
.. Grazie di tutto!	1
Il servizio accoglienza è ottimo e rispetta le esigenze di tutti i fruitori. Complimenti a tutti che non perdono mai la pazienza nelle spiegazioni all'utenza.	1
Personale in accoglienza molto gentile	1
Per me va bene così	1
Il personale è molto gentile e cordiale	1
totale elogi	22
Aspetti organizzativi	Frequenze
Mancanza di personale	1
Ambulatori: mancanti di privacy quando ci si deve spogliare per fare l'esame.	1
....Un suggerimento? Magari riuscire a chiamarvi e comunicare meglio anziché solo via mail.	1
Generalmente le visite endocrinologiche si fanno solo il lunedì, il che non è sempre comodo.	
Sarebbe l'ideale se ci fosse la possibilità di prenotare questa visita anche in altri giorni della settimana	1
Pur essendo a conoscenza delle difficoltà organizzative, sarebbe di mio gradimento che ecografia e visita coincidessero nella stessa giornata. Grazie.	1
Sarebbe utile, nel tempo che intercorre tra un appuntamento e l'altro, avere la possibilità (per urgenze) di comunicare con qualcuno dei medici che seguono il caso, invece nella mia esperienza ogni volta che ne ho avuto bisogno è stato impossibile (mail, telefono) poter avere un qualsiasi tipo di riscontro	1
CUP prenotazioni Ospedale lascia desiderare!!! Solo ultima per endocrinologia ok	1
Non è arrivato preavviso di visita via sms – servizio molto utile	1

Purtroppo rimane il problema della prenotazione sia attraverso il numero verde che di persona; ...	1
Il problema della prenotazione per chi arriva da lontano, i centralini pare che siano sempre occupati o quasi irraggiungibili e spesso sgarbati o sbrigativi	1
Aumentare disponibilità per ecografie....	1
<i>totale aspetti organizzativi</i>	11
Tempi d'attesa	Frequenze
Liste troppo lunghe d'attesa. Chiamato in febbraio 2021 preso appuntamento per giugno 2022. Ho dovuto chiedere una priorità per un controllo...e sono seguito da anni qui	1
L'unica problematica è il ritardo dell'endocrinologa (vengo qui da più di 5 anni e non sono mai entrata all'orario della mia prenotazione).....	1
I medici devono rispettare orari appuntamento	1
Per fare una visita devi aspettare un sacco (si può morire)	1
Aspettato più di un'ora dopo appuntamento preso	1
...troppo tempo di attesa per avere la prestazione come nel mio caso (con priorità) è sempre una questione di fortuna! Non può funzionare così!	1
Liste d'attesa: impegnativa con urgenza chiesto appuntamento a marzo e data prenotazione a ottobre	1
I tempi purtroppo sono sempre molto lunghi per ottenere un appuntamento	1
Tempi di attesa per le visite più rapidi	1
<i>totale tempi d'attesa</i>	9
Aspetti relativi al ticket	Frequenze
Le casse ticket hanno un display per il bancomat piccolissimo	1
Il ticket potrebbe avere la possibilità di essere pagato in contanti anche alle macchinette apposite	1
Suggerisco la presenza di una cassa pagamento ticket in loco (pensando a chi ha problemi deambulatori)	1
<i>totale aspetti relativi al ticket</i>	3
Aspetti relazionali	Frequenze
Personale di segreteria: poco cortese e disponibile. Più per confabulare fra loro che ad ascoltare i pazienti	1
Il personale addetto all'accettazione è altamente burocratico, attento esclusivamente a non compromettere la propria firma: non gli interessa minimamente se fa attendere le persone	1
<i>totale aspetti relazionali</i>	2
Logistica	Frequenze
Per quanto riguarda la segnaletica è poco visibile.	1
Indicazioni per ambulatori più precisi	1
<i>totale aspetti logistica</i>	2
Totale suggerimenti	49

