



**Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. MALATTIE DEL
METABOLISMO
Ambulatorio**

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	500
Numero questionari raccolti	375
	75%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza degli **Ambulatori di Malattia del Metabolismo** 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'autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 500 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 375 (**75%**).

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

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:
 - 97% per la cortesia del personale medico
 - 98% per la cortesia del personale infermieristico
 - 94% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 95% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 91% per la procedura di prenotazione
 - 97% per la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - l'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 23% pessima-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 29% pessimo-mediocre

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 15% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 14% pessima-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 19% pessima-mediocre
 - il confort dell'ambulatorio, per il 19% 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.

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).

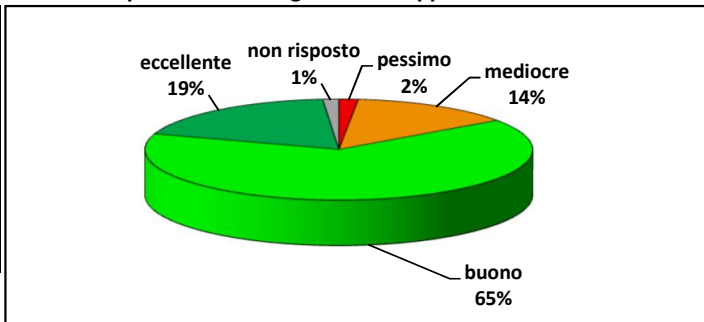
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

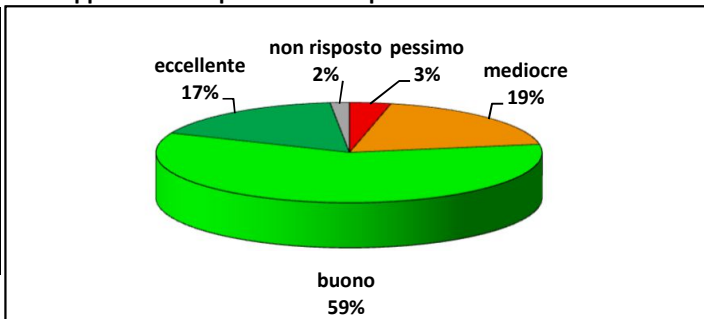
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	6	2%
mediocre	51	14%
buono	243	65%
eccellente	70	19%
non risposto	5	1%
Totale	375	100%



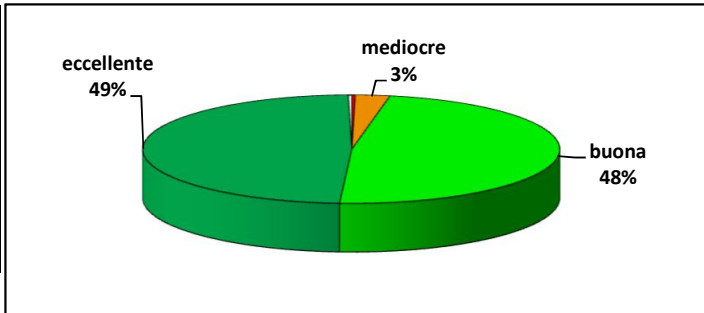
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	13	3%
mediocre	71	19%
buono	221	59%
eccellente	64	17%
non risposto	6	2%
Totale	375	100%



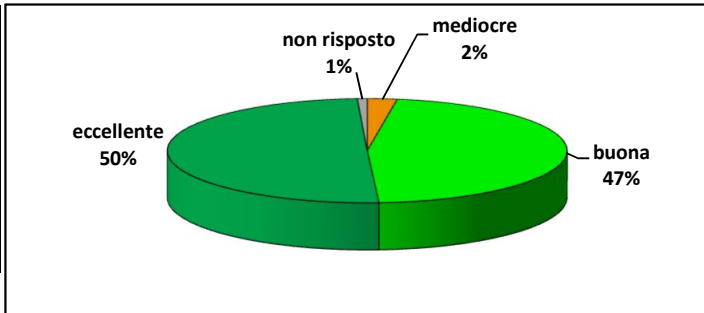
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	0%
mediocre	10	3%
buona	180	48%
eccellente	183	49%
non risposto	1	0%
Totale	375	100%



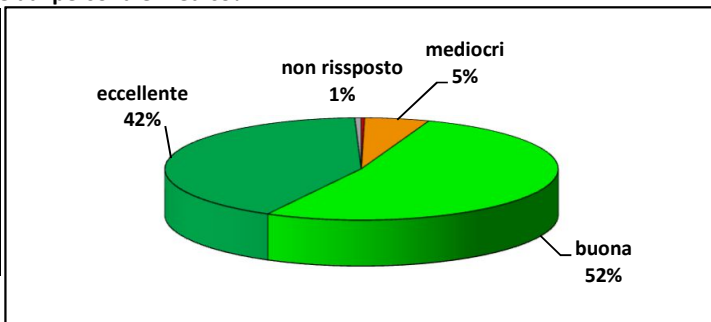
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	9	2%
buona	175	47%
eccellente	188	50%
non risposto	3	1%
Totale	375	100%



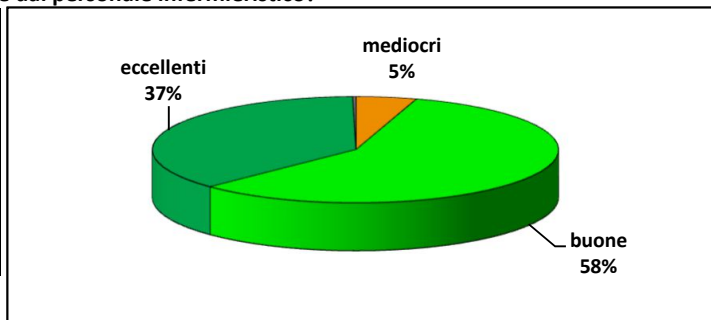
1.5 Come considera le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	0%
mediocri	20	5%
buona	196	52%
eccellente	156	42%
non risposto	2	1%
Totale	375	100%



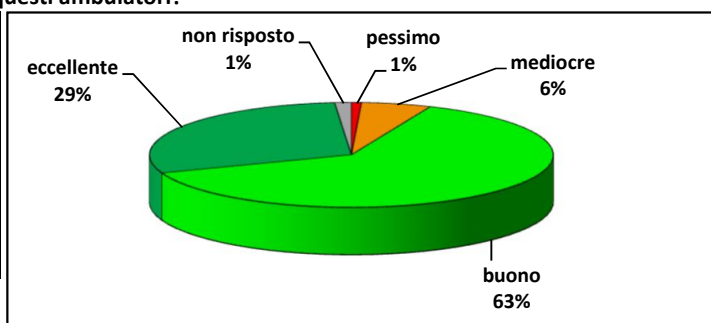
1.6 Come considera le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	18	5%
buone	217	58%
eccellenti	139	37%
non risposto	1	0%
Totale	375	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

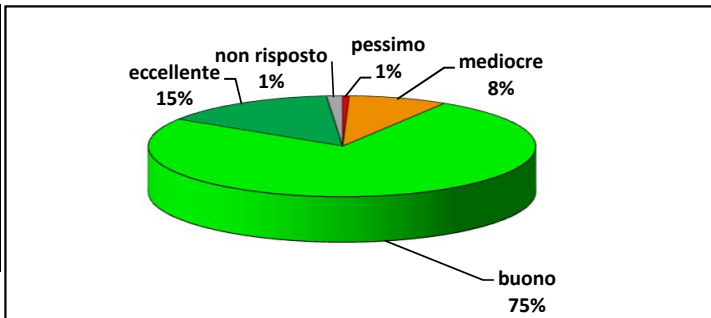
	frequenze	percentuali
pessimo	3	1%
mediocre	21	6%
buono	236	63%
eccellente	110	29%
non risposto	5	1%
Totale	375	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

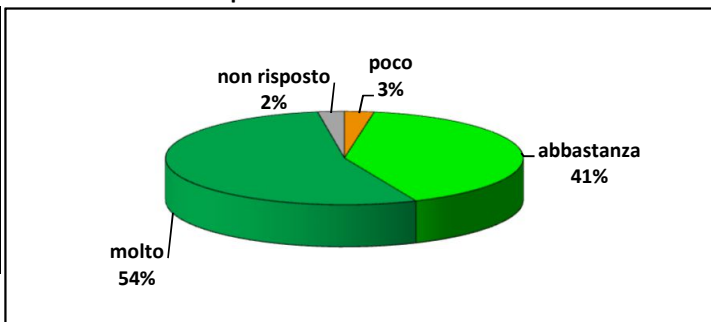
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	31	8%
buono	282	75%
eccellente	55	15%
non risposto	5	1%
Totale	375	100%



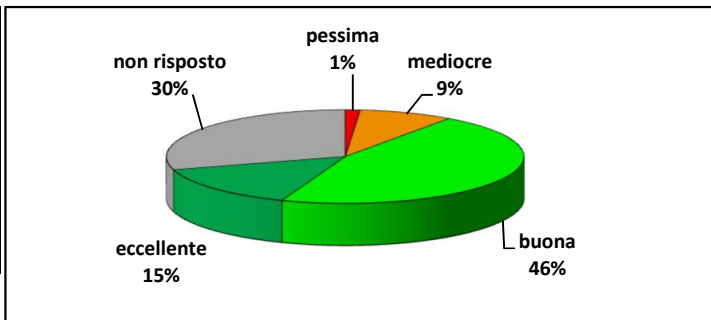
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	10	3%
abbastanza	153	41%
molto	203	54%
non risposto	9	2%
Totale	375	100%



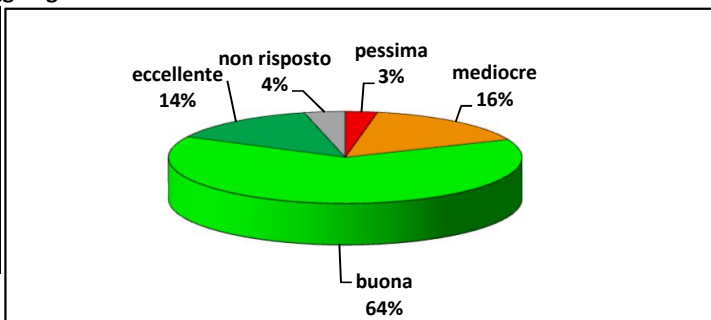
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	5	1%
mediocre	32	9%
buona	172	46%
eccellente	55	15%
non risposto	111	30%
Totale	375	100%



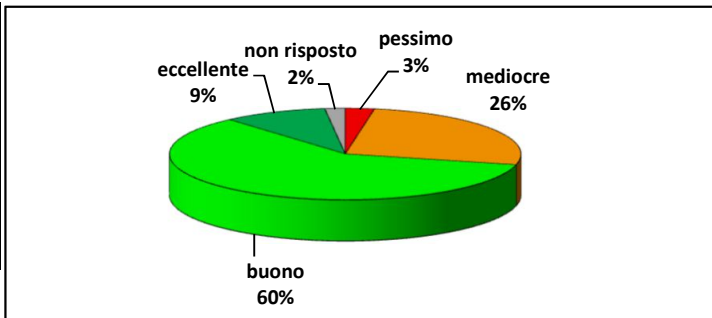
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	11	3%
mediocre	59	16%
buona	239	64%
eccellente	52	14%
non risposto	14	4%
Totale	375	100%



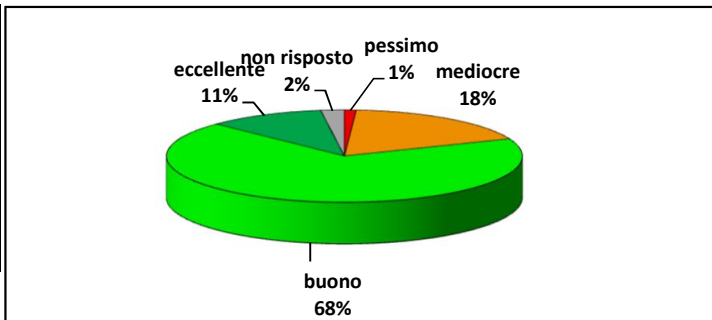
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	10	3%
mediocre	98	26%
buono	224	60%
eccellente	36	10%
non risposto	7	2%
Totale	375	100%



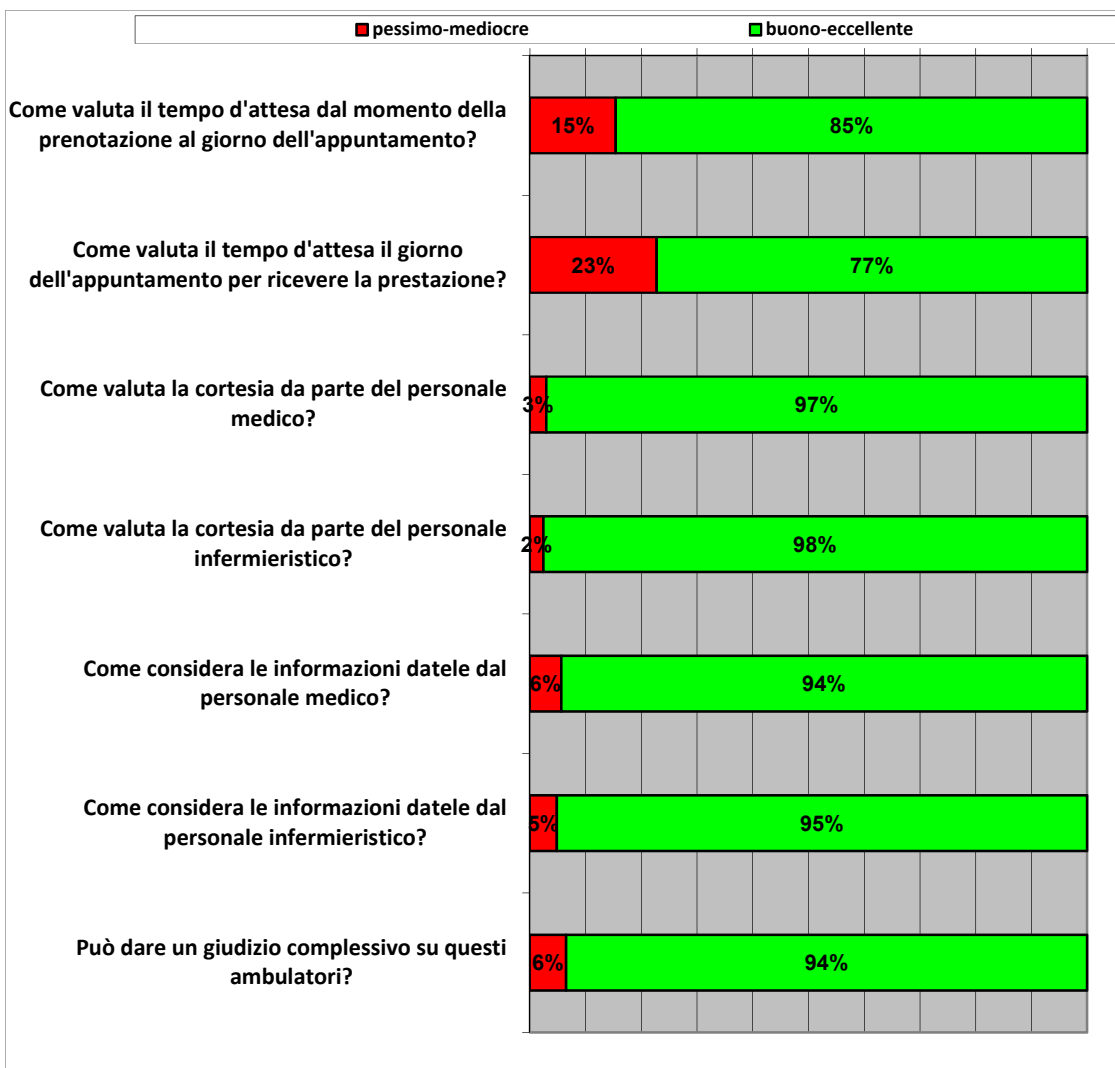
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	1%
mediocre	67	18%
buono	256	68%
eccellente	40	11%
non risposto	8	2%
Totale	375	100%



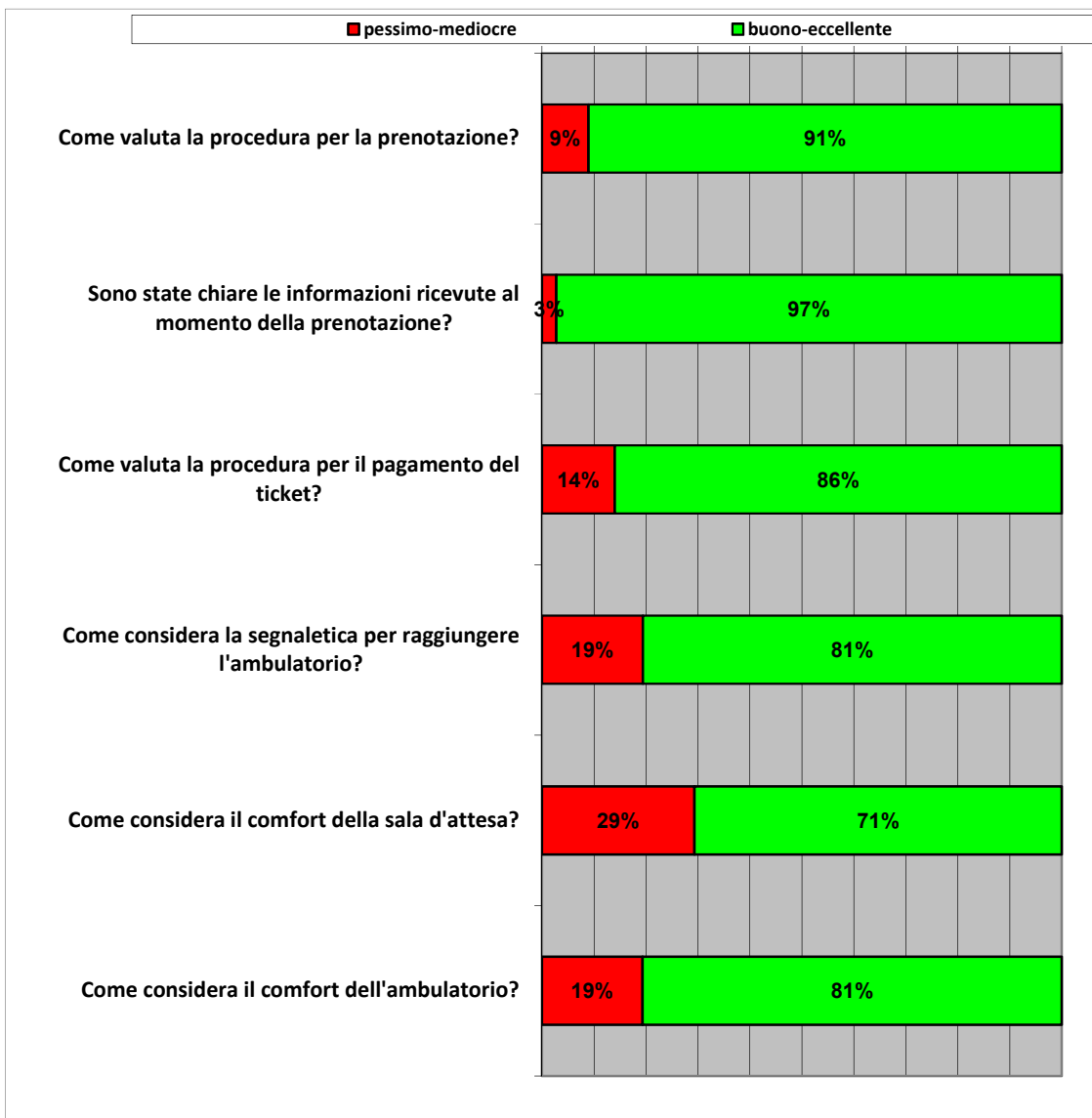
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



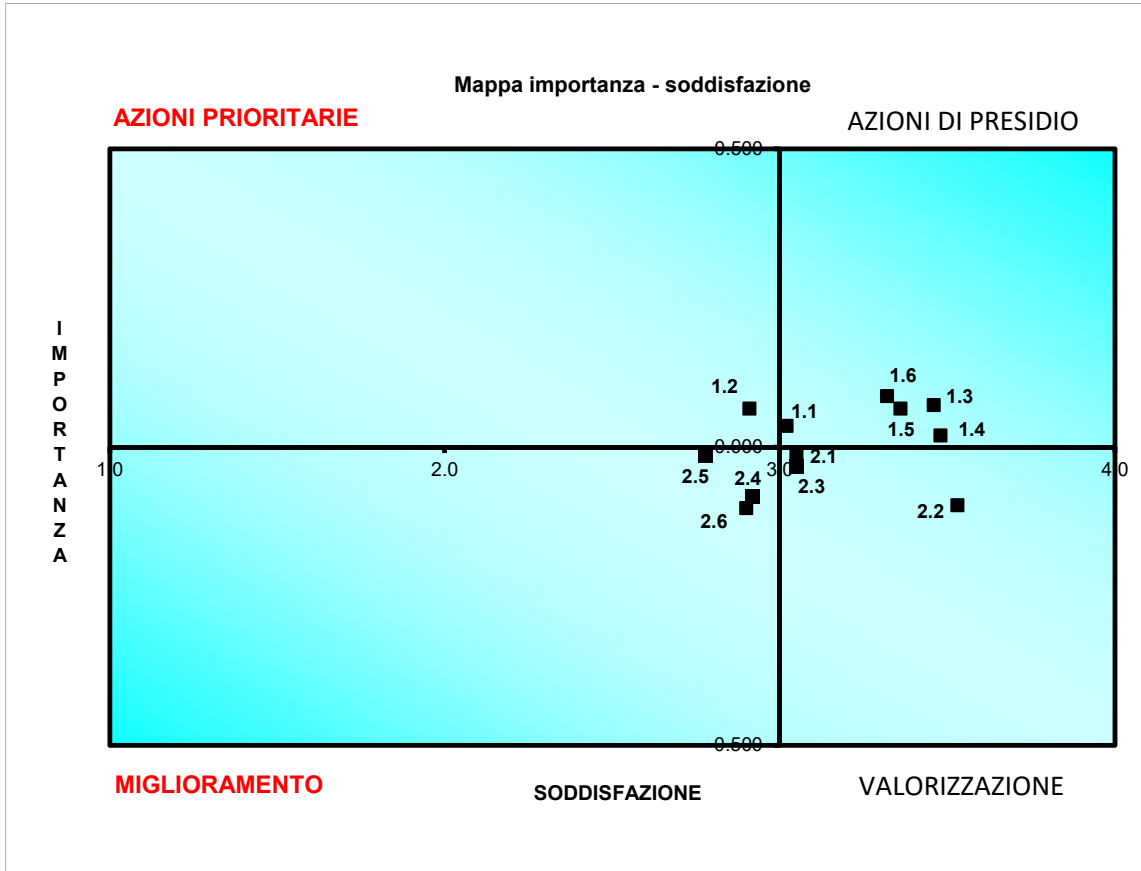
1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	15%	85%	370
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	23%	77%	369
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	3%	97%	374
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	2%	98%	372
Come considera le informazioni date dal personale medico?	6%	94%	373
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	5%	95%	374
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	6%	94%	370



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte non valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	9%	91%	370
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	3%	97%	366
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	14%	86%	264
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	19%	81%	361
Come considera il comfort della sala d'attesa?	29%	71%	368
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	19%	81%	367



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, la cortesia e le informazioni fornite dal personale medico e infermieristico.

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 la procedura di prenotazione, le informazioni date al momento della prenotazione e la procedura di pagamento del ticket

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, il comfort dell'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 il tempo d'attesa il giorno stesso della visita.

Var		import	soddisf	scarti import
1.1	valutazione tempo attesa da giorno prenotazione a giorno appuntamento	.455	3.02	0.036
1.2	valutazione tempo attesa il giorno dell'appuntamento	.484	2.91	0.064
1.3	valutazione cortesia personale medico	.490	3.46	0.071
1.4	valutazione cortesia personale infermieristico	.439	3.48	0.020
1.5	valutazione informazioni fornite dal personale medico	.484	3.36	0.064
1.6	valutazione informazioni fornite dal personale infermieristico	.505	3.32	0.086

2.1	valutazione procedura di prenotazione	.409	3.05	-0.011
2.2	valutazione informazioni date al momento della prenotazione	.322	3.53	-0.098
2.3	valutazione procedura pagamento ticket	.387	3.05	-0.033
2.4	valutazione segnaletica per ambulatorio	.337	2.92	-0.083
2.5	comfort delle sala d'attesa	.405	2.78	-0.015
2.6	comfort dell'ambulatorio	.317	2.90	-0.103

medie **0.420** **3.148**

voto medio performance **79%**

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Tutto ok.	12
Abbastanza buono	2
Il personale infermieristico è veramente speciale in tutto	1
Medici gentili e professionali	1
Siete molto umani	1
Complimenti a tutta l'equipe: medici, infermieri, dietista, Personale di segreteria, competenti, preparati, disponibili e sempre gentili. Grazie per avermi aiutato in questo "percorso"	1
TOTALE	18

ACCETTAZIONE	Frequenze
Al San Massimo mi è stata fatta firmare una carta dove mi è stato estorto il permesso di pagare per degli esami che credevo gratuiti. Al centro medico di Via Alfieri molta burocrazie e poca voglia di ascoltare l'assistito. Commenti poco favorevoli sui centro per le analisi	1
All'accettazione possibilmente una più sensibile celerità. Il tutto mi sembra "buono"	1
Trovo poco serio che noi diabetici dobbiamo pagare Euro 4,10 per prestazione esame emocromo. Scandaloso	1
Il ticket dovrebbe essere abolito, nel caso il pagamento dovrebbe essere contestuale (nel luogo) alla prenotazione e non in altre strutture	1
TOTALE	4

PERSONALE MEDICO	Frequenze
I medici dovrebbero avere più pazienza ed essere meno frettolosi con i pazienti anziani	1
TOTALE	1

PERSONALE INFERMIERISTICO	Frequenze
Personale infermieristico, prima di entrare in ambulatorio 10, spesso chiacchiera mentre i pazienti attendono. Se dici qualcosa in merito vieni assalito da parole non troppo gentili. L'unica persona affidabile per me è la Dott.ssa Vedovato	1
TOTALE	1

IGIENE	Frequenze
I servizi igienici da migliorare (bagni)	2
TOTALE	2

SALA D'ATTESA	Frequenze
La sala d'attesa degli amb. 8-9-10 è un po' sacrificata visto il flusso di pazienti in mattinata	1
Aggiungere qualche cestino in più per l'immondizia nella sala d'attesa	1
Potreste migliorare l'architettura d'interni: cambiare i colori delle sale d'attesa (sono tristi e deprimono)	1
TOTALE	3

INFORMAZIONI	Frequenze
Maggiore supporto per analisi e referti per rinnovo patenti	1
Manca un opuscolo informativo completo ed esauriente sul problema "diabete" per chi è a digiuno della materia. Ciò aiuterebbe i pazienti e i medici che non darebbero Più informazioni volanti a voce. Grazie comunque di tutto	1
Mi è stato ordinato di fare l'esame delle urine 24h, rilevatosi poi inutile	1
TOTALE	3

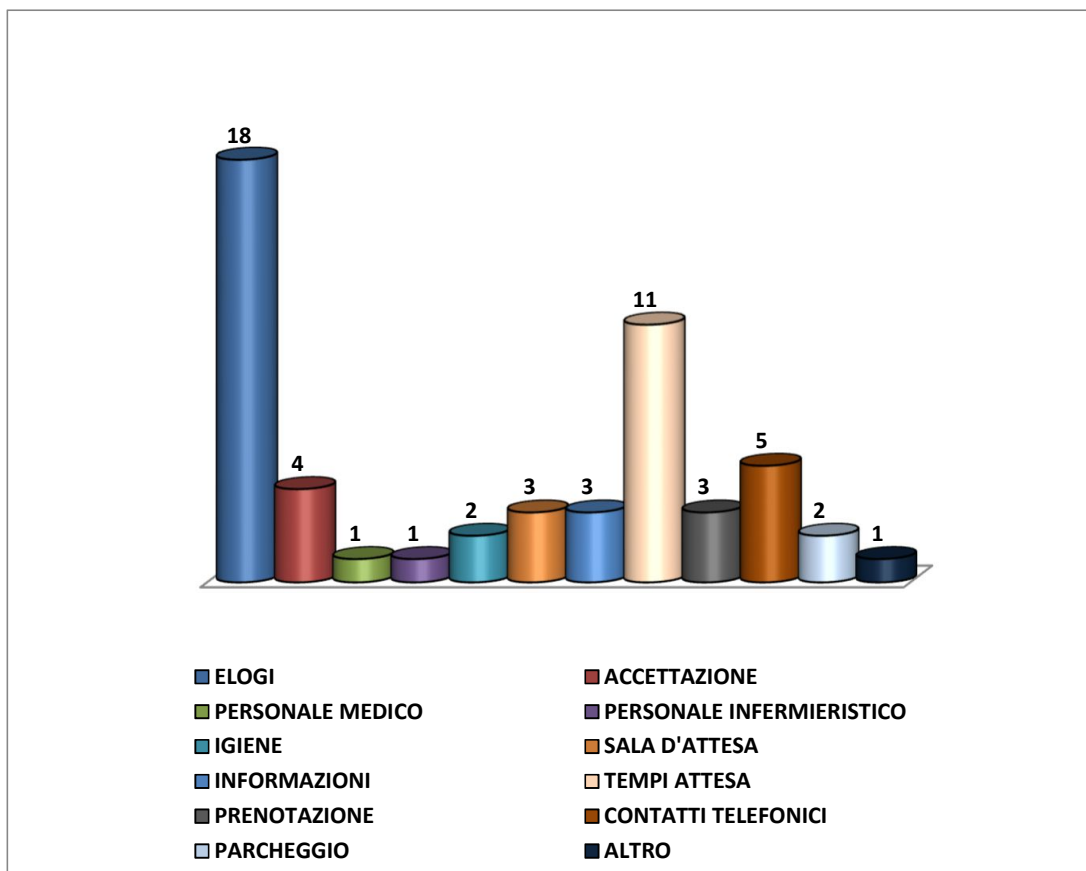
TEMPI ATTESA	Frequenze
Sarebbe meglio accelerare di molto i tempi d'attesa tra un paziente e l'altro, soprattutto negli ambulatori, considerando poi che la maggior parte di questi sono anziani o donne incinte e che tutti hanno impegni di prendere medicinali all'ora corretta, come è anche scritto nel vostro poster appeso in sala d'attesa vicino la porta al punto 2 che cita: prendendo sempre tutte le medicine in maniera corretta.	1
Solo la questione tempo di attesa per entrare a fare la visita di controllo che non sempre viene rispettato.	1
Sono parecchi anni che vengo e qualche volta troppa attesa per la visita	1
Stressante attesa. Aumentare servizio di diabetologia	1
Per una visita prenotata i tempi d'attesa 2/3 ore per una donna incinta gravidanza a rischio è un po' troppo	1
L'ora degli appuntamenti fissati deve essere rispettata, non con attesa di quasi 2 ore	6
TOTALE	11

PRENOTAZIONE	Frequenze
Attivare una prenotazione online	1
Se al momento della prenotazione si evidenzia qualche problematica personale, forse è il caso di tenerne conto	1
Rilievi: troppo tempo intercorre tra prenotazione e giorno dell'appuntamento addirittura molti mesi.	1
TOTALE	3

CONTATTI TELEFONICI	Frequenze
Sarebbe importante rendere più facili le comunicazioni telefoniche	1
Ritengo insufficiente l'orario dedicato alle domande telefoniche: 12-14. Si trova sempre la linea occupata e deduco che parecchia gente abbia bisogno di chiarimenti o informazioni	2
Rispondere all'orario per la prenotazione	1
Avere un sistema più chiaro e rapido per contattare il personale medico che mi segue per via telefono in caso di urgenza. Orari e numeri telefonici più precisi	1
TOTALE	5

PARCHEGGIO	Frequenze
Unico handicap il parcheggio per il resto tutto bene	2
TOTALE	2

ALTRO	Frequenze
Quando un paziente è in difficoltà voi lo uccidete	1
TOTALE	1



ELOGI	18
ACCETTAZIONE	4
PERSONALE MEDICO	1
PERSONALE INFERMIERISTICO	1
IGIENE	2
SALA D'ATTESA	3
INFORMAZIONI	3
TEMPI ATTESA	11
PRENOTAZIONE	3
CONTATTI TELEFONICI	5
PARCHEGGIO	2
ALTRO	1