



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

Malattie del Metabolismo

SERVIZIO DI DIABETOLOGIA

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2022

Somministrazione questionari:

Periodo	ottobre-novembre 2022
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	198
	99%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del Servizio di Diabetologia – Malattie del Metabolismo 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 198 (99%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 78/100.

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 96%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 97%
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 96%
 - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 95%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 96%

- **gli aspetti da tenere in evidenza sono:**
 - il tempo d’attesa dal momento della prenotazione al giorno dell’appuntamento, per il 18% pessimo-mediocre
 - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 22% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 18% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 18% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l’ambulatorio, per il 12% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d’attesa, per il 21% pessimo-mediocre
 - il comfort dell’ambulatorio, per il 15% 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).

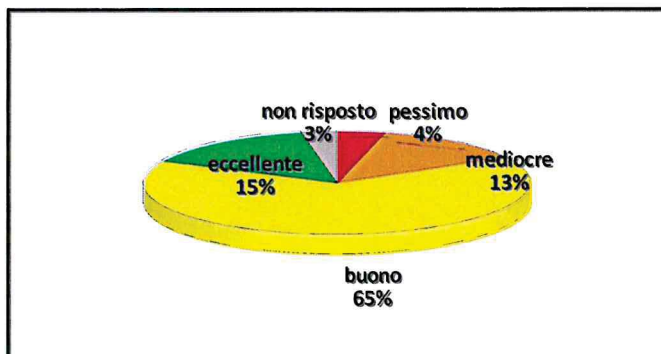
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

GRAFICI 2022

1° parte: personale e organizzazione UOC

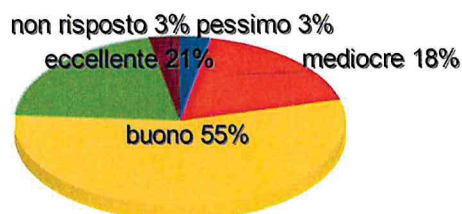
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	9	4%
mediocre	26	13%
buono	128	65%
eccellente	30	15%
non risposto	5	3%
Totale	198	100%



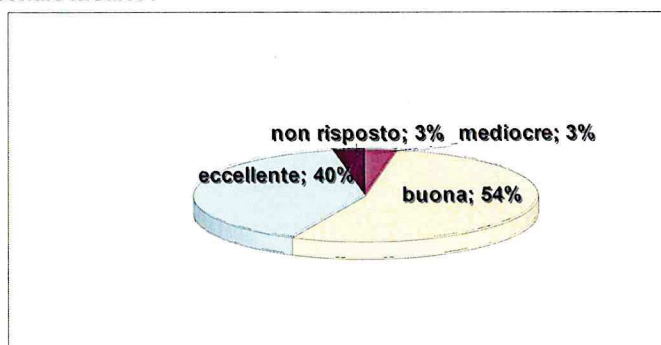
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	5	3%
mediocre	36	18%
buono	108	55%
eccellente	42	21%
non risposto	7	3%
Totale	198	100%



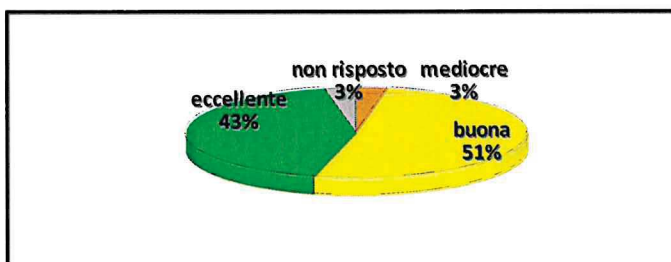
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	7	3%
buona	106	54%
eccellente	79	40%
non risposto	6	3%
Totale	198	100%



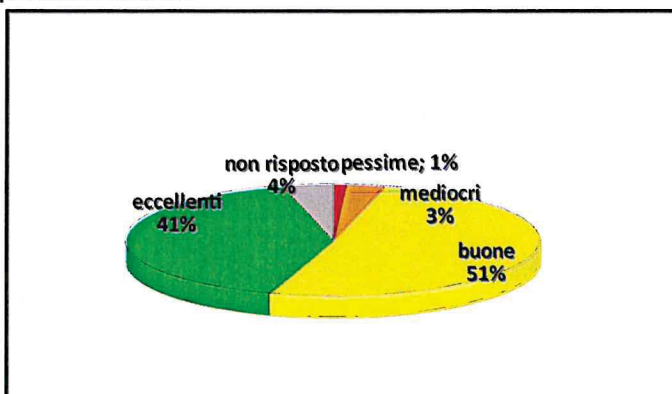
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	3%
buona	102	51%
eccellente	85	43%
non risposto	6	3%
Totale	198	100%



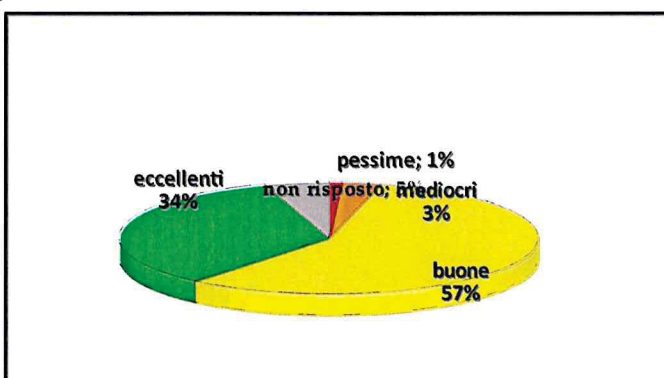
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	5	3%
buone	101	51%
eccellenti	82	41%
non risposto	9	4%
Totale	198	100%



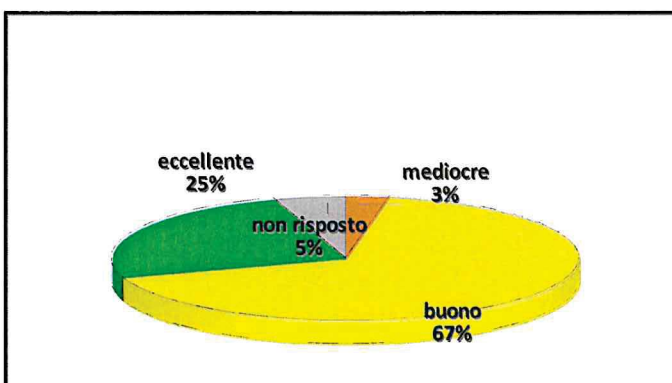
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	7	3%
buone	113	57%
eccellenti	68	34%
non risposto	9	5%
Totale	198	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

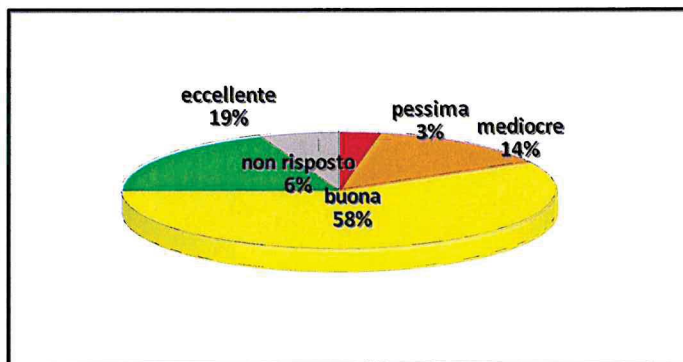
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	6	3%
buono	132	67%
eccellente	50	25%
non risposto	10	5%
Totale	198	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

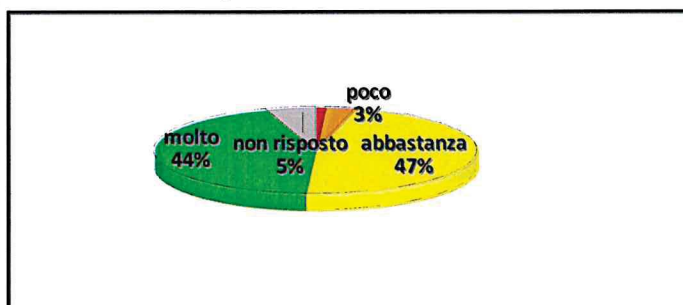
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	5	3%
mediocre	28	14%
buona	116	58%
eccellente	37	19%
non risposto	12	6%
Totale	198	100%



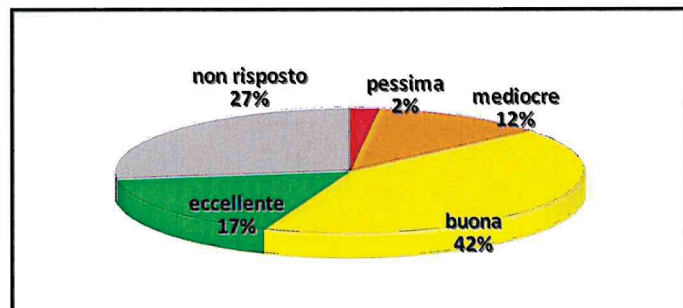
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	6	3%
abbastanza	94	47%
molto	88	44%
non risposto	9	5%
Totale	198	100%



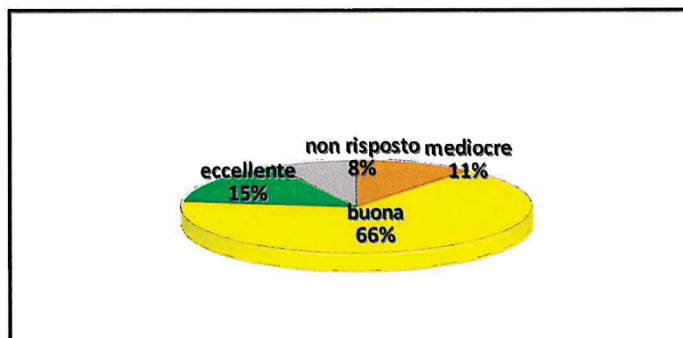
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	3	2%
mediocre	24	12%
buona	84	42%
eccellente	34	17%
non risposto	53	27%
Totale	198	100%



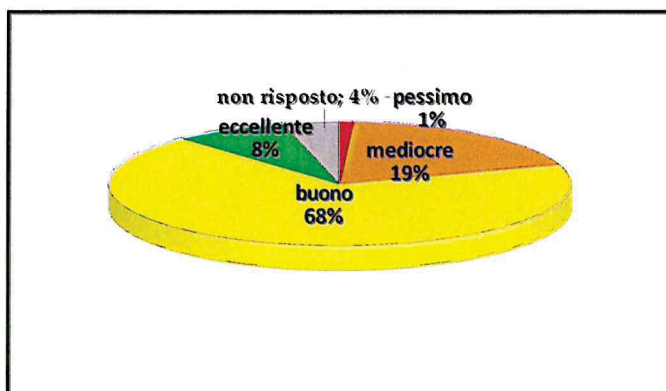
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	22	11%
buona	130	66%
eccellente	29	15%
non risposto	17	8%
Totale	198	100%



2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	38	19%
buono	134	68%
eccellente	16	8%
non risposto	8	4%
Totale	198	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	29	15%
buono	139	70%
eccellente	22	11%
non risposto	8	4%
Totale	198	100%

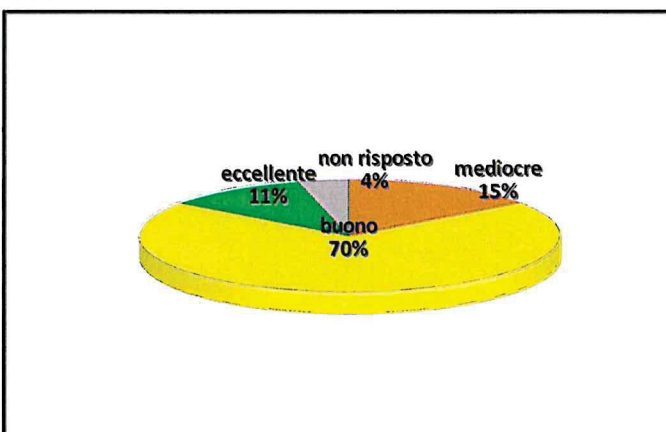
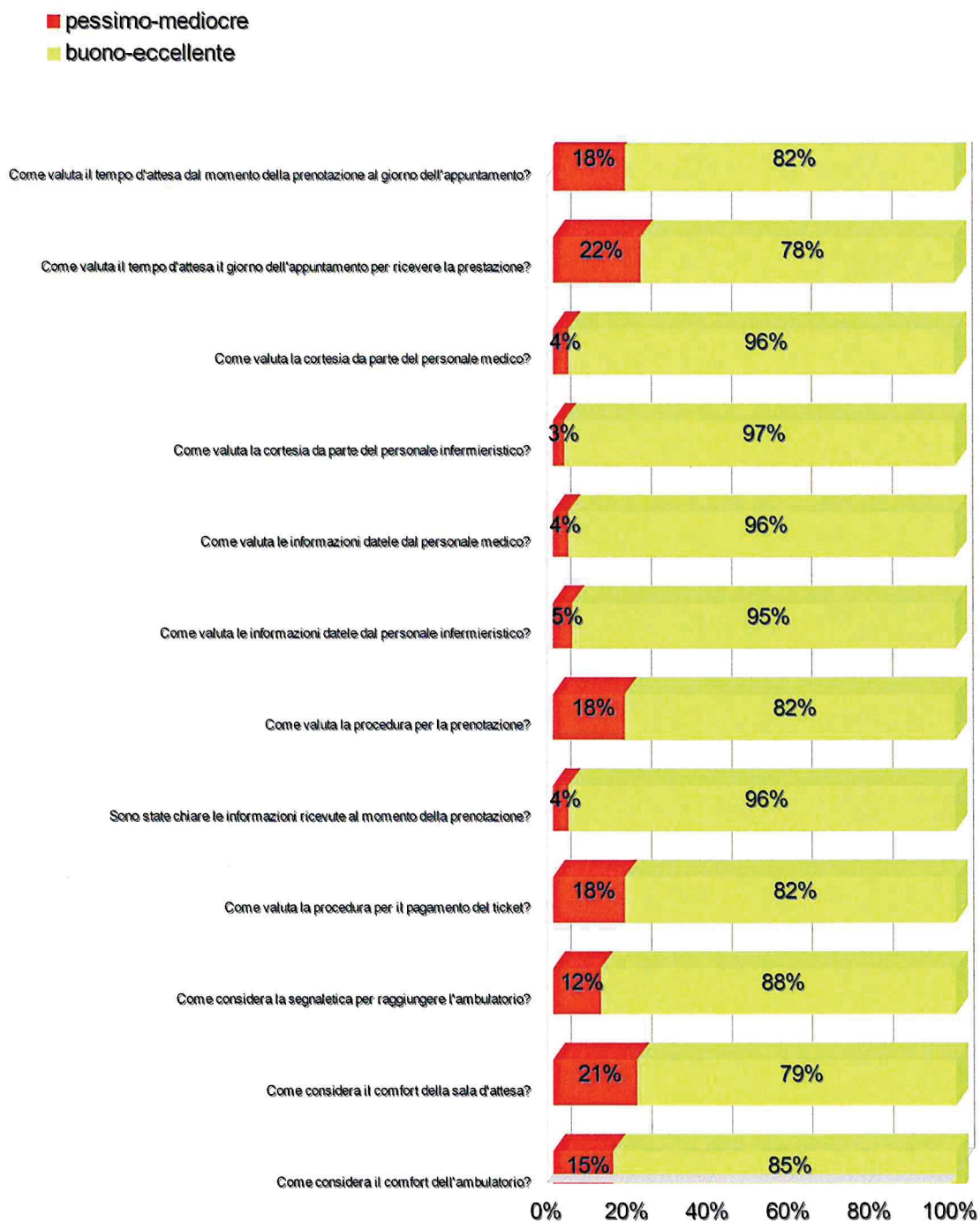


GRAFICO RIASSUNTIVO 2022

Grafico su percentuale valida



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
Buono	1
Continuate così. Siete i num. 1	1
Cortesia e professionalità al top da parte di tutto il personale, ...	1
Ci sono sempre possibilità di miglioramento compatibilmente. Comunque vedo che fate del vostro meglio buon lavoro.	1
Tutto ok	1
Quest' anno va molto meglio degli altri anni. Grazie.	1
Continuate così.	1
Buongiorno, sono contenta per il servizio di Dott.ssa Gabriella Guarneri. Lei molto brava. Mi piace Lei. Grazie	1
Io è da 20 anni che sono assistita e posso dire che sono assistita bene e grazie alla sanità	1
Nel complesso da come sono stato accolto e curato buono	1
Personale medico gentile e preparato ...	1
Molto gentili e disponibili. Grazie	1
Ho la netta sensazione che in questi anni il servizio sia migliorato	1
Grazie di cuore a tutti	1
totale elogi	14
Aspetti organizzativi	Frequenze
Sarebbe utile poter prenotare le visite di controllo direttamente in accettazione senza dover recarsi al CUP (per alcuni medici non si può neppure fare online)	1
Difficile contattare telefonicamente la segreteria per eventuali imprevisti	1
Dovrebbe essere sempre visitato dallo stesso medico ma non è così	1
.. linea telefonica spesso intasata, forse non sufficiente per il numero di utenze	1
Le informazioni telefoniche sono lunghissime e conviene a volte venire in ospedale personalmente	1
Trovare una soluzione per il telefono sempre occupato, difficile comunicare con la segreteria	1
Un po' di larghezza per spostare appuntamento	1
Sarebbe utile dare l'appuntamento e mantenere l'orario dato. Il tempo di attesa è lungo perché non si rispetta gli orari ma l'orario di arrivo	1
Accelerare i tempi di attesa dal controllo-peso-glicemia ed entrata alla visita. Possibilità di prenotare il controllo successivo allo sportello dell'accettazione. Grazie.	1
Ho notato che il giorno dell'appuntamento viene data precedenza all'ordine di arrivo anziché all'orario prenotato	1
Si potrebbe prenotare l'appuntamento per la visita diabetologica qui come una volta e non con il cup che per noi anziani ci costringe a venirlo a prenotare al cup in ospedale perché da casa è difficoltoso. Grazie	1
Per prenotare la prima visita diabetologica in gravidanza ho dovuto baipassare il cup generale. Con l'impegnativa chiamando il cup mi hanno dato appuntamento a fine novembre, quando ho fatto notare che fosse un po' tardivo, mi ha risposto: ma lo dice lei che è gravida!! Dopo tale risposta non ho continuato la conversazione e ho chiamato direttamente il centro diabetologico. Per poter fare la prima visita devono prenotarla come visita di controllo allungando i tempi di attesa (cmq brevi). C'è ovviamente qualcosa nel sistema che non funziona	1
totale aspetti organizzativi	12

Tempi d'attesa	Frequenze
Maggior rispetto dei tempi di visita in relazione all'appuntamento	1
Solo una volta ho aspettato più di un'ora e mezza per entrare in ambulatorio	1
I tempi di attesa tra un appuntamento e l'altro sono piuttosto lunghi soprattutto per chi poi deve tornare al lavoro	1
Se si può rispettare l'orario dell'appuntamento. A volte si aspetta tanto per essere ricevuto nell'ambulatorio, perché dopo dobbiamo andare al lavoro	1
Bisognerebbe di più rispettare i tempi delle prenotazioni e la puntualità	1
Pur prenotando i controlli subito dopo la visita i tempi indicati dallo specialista difficilmente vengono rispettati	1
Il personale medico lascia un po' a desiderare. Non molto buono quasi pessimo solo per l'attesa per quanto riguarda le persone anziane troppe ore di attesa	1
<i>totale tempi d'attesa</i>	7
Aspetti alberghieri e comfort	Frequenze
Secondo il mio parere ci sarebbe da sistemare i bagni	1
I bagni sono sporchi, aria cattiva perché non c'è circolo di aria pulita...ci vorrebbe un restauro che rendesse l'ambiente più accogliente per quanto riguarda i bagni.	1
.. ma da migliorare i servizi igienici	1
Bagni un po' più puliti e agevoli. Grazie	1
Da migliorare i servizi igienici reparto diabetologia	1
<i>totale aspetti alberghieri e comfort</i>	5
Aspetti relazionali	Frequenze
Certi medici mancano di cortesia e mettono a disagio pazienti e familiari. I problemi loro li possono lasciare a casa. Grazie	1
<i>totale aspetti relazionali</i>	1
Logistica	Frequenze
Problema parcheggio per persone anziane	1
<i>totale aspetti logistica</i>	1
Altri aspetti	Frequenze
Togliere gli orologi, il suono di ogni minuto crea ansia	1
<i>totale altri aspetti</i>	1
<i>Totale suggerimenti</i>	41

