



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

**Clinica Neurologica**  
**ambulatorio**

# **REPORT INDAGINE**

# **QUALITÀ PERCEPITA**

# **ANNO 2018**

## ***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre/dicembre 2018
<b>Numero questionari somministrati</b>	96
<b>Numero questionari raccolti</b>	88
	<b>92%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza della Clinica Neurologica – ambulatorio - dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo tra novembre e dicembre 2018, 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 96 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 88 (92%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 80/100.

Il questionario è costituito da 14 domande: 13 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente o per niente, poco, abbastanza, molto) e 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 riassuntivo):

- la valutazione **“buono-eccellente”** risulta essere per:
  - il tempo d'attesa nel giorno della visita, per il 94%
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 93%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 99%
  - le informazioni date dal personale medico, per il 97%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 100%
  - la procedura per la prenotazione, per il 94%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, per il 98%
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 97%
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 93%
  - il comfort della sala d'attesa, per il 93%
  - il comfort dell'ambulatorio, per il 95%
  
- **gli aspetti da tenere in evidenza sono:**
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 13% 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).

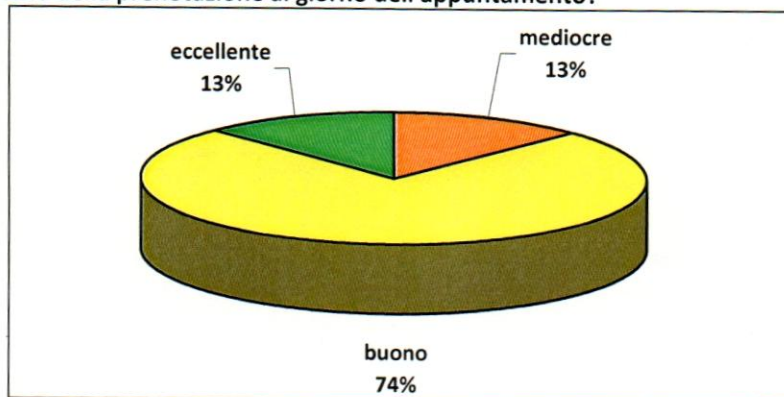
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2018

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

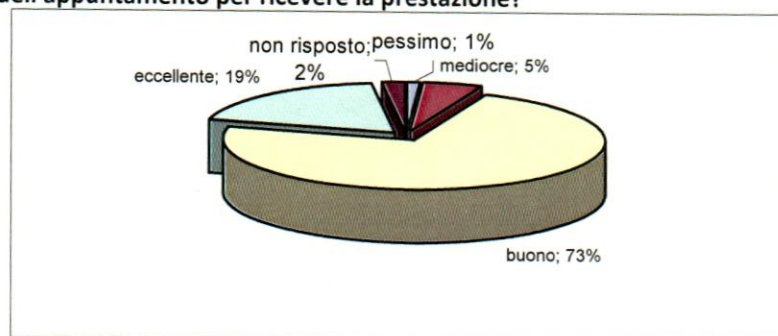
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	11	12,5%
buono	66	75,0%
eccellente	11	12,5%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



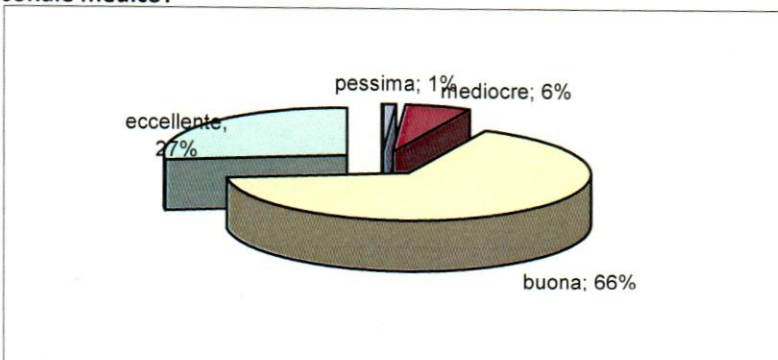
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	4	5%
buono	64	73%
eccellente	17	19%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



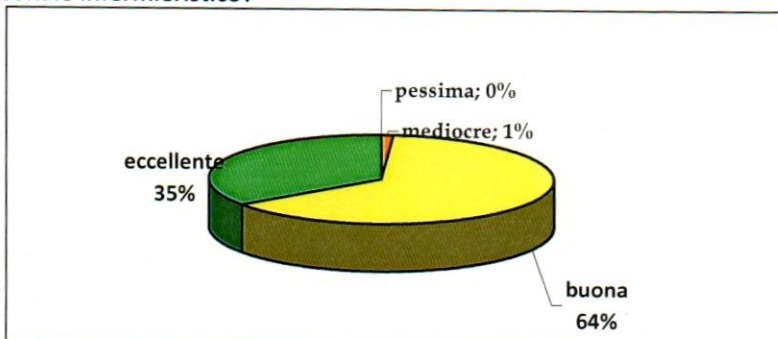
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	5	6%
buona	58	66%
eccellente	24	27%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



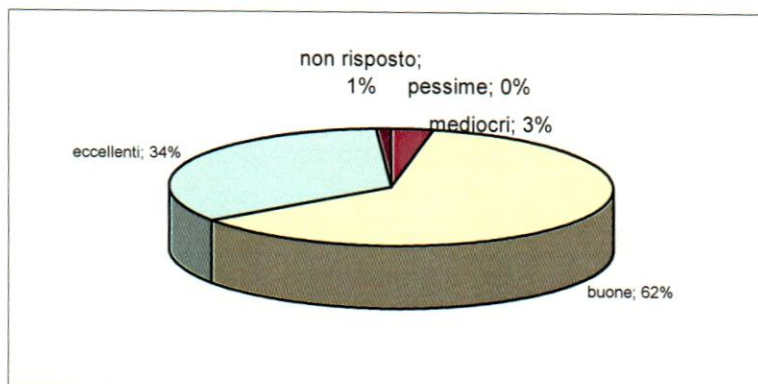
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	56	64%
eccellente	31	35%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



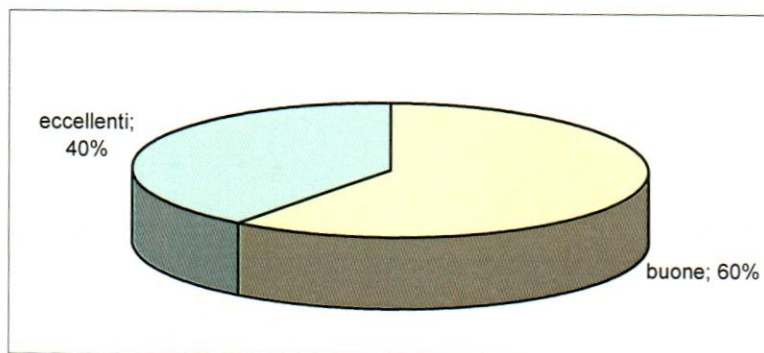
### 1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	3%
buone	54	62%
eccellenti	30	34%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



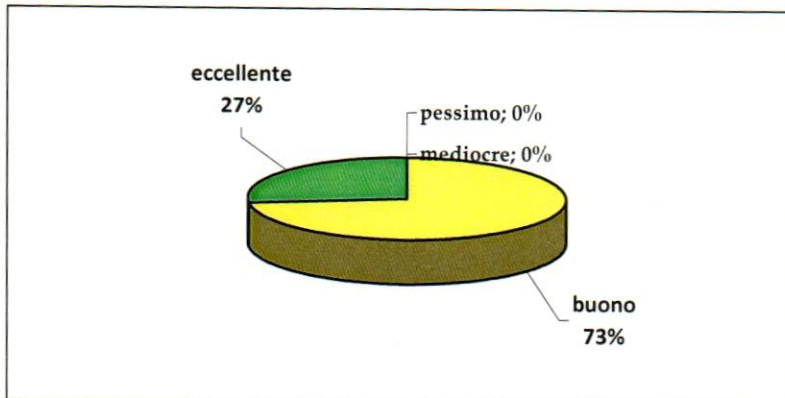
### 1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	53	60%
eccellenti	35	40%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



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

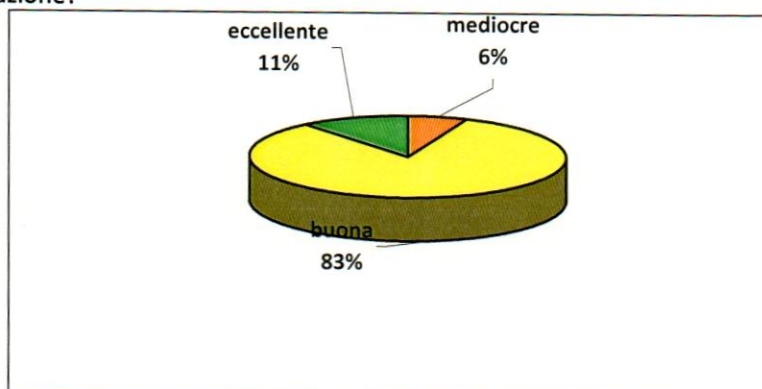
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	64	73%
eccellente	24	27%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



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

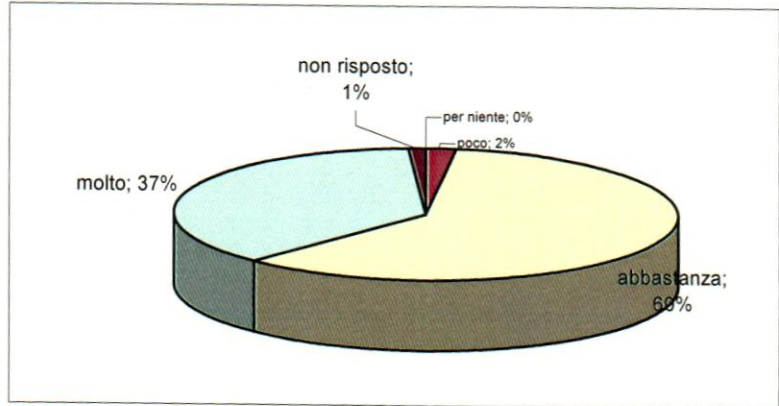
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	6%
buona	73	83%
eccellente	10	11%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



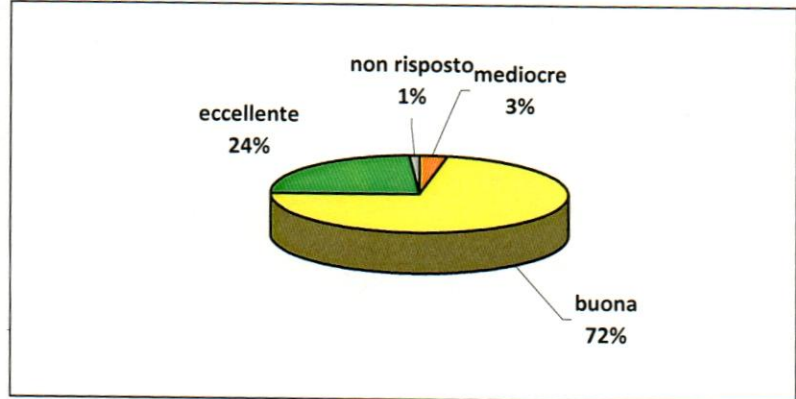
**2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	2%
abbastanza	53	60%
molto	32	37%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



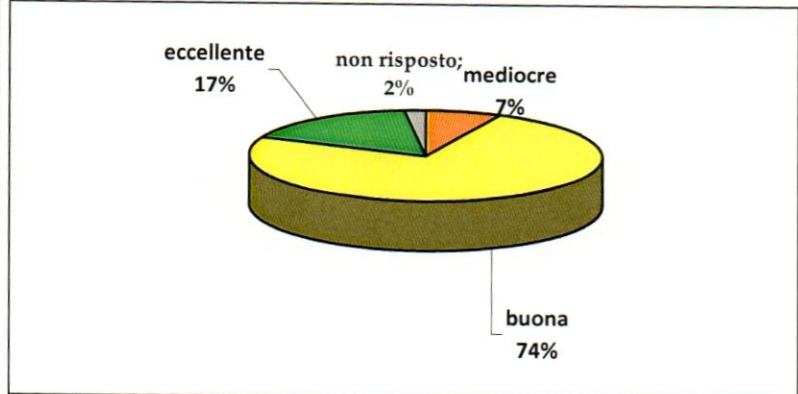
**2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	3%
buona	63	72%
eccellente	21	24%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



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

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	6	7%
buona	65	74%
eccellente	15	17%
non risposto	2	2%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



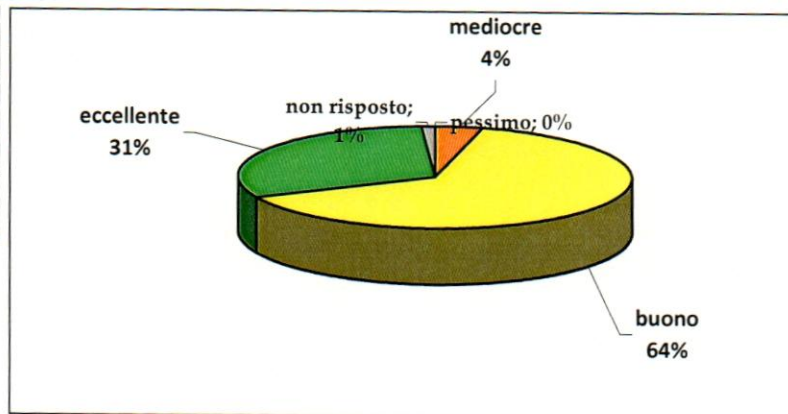
**2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	6	7%
buono	58	66%
eccellente	23	26%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



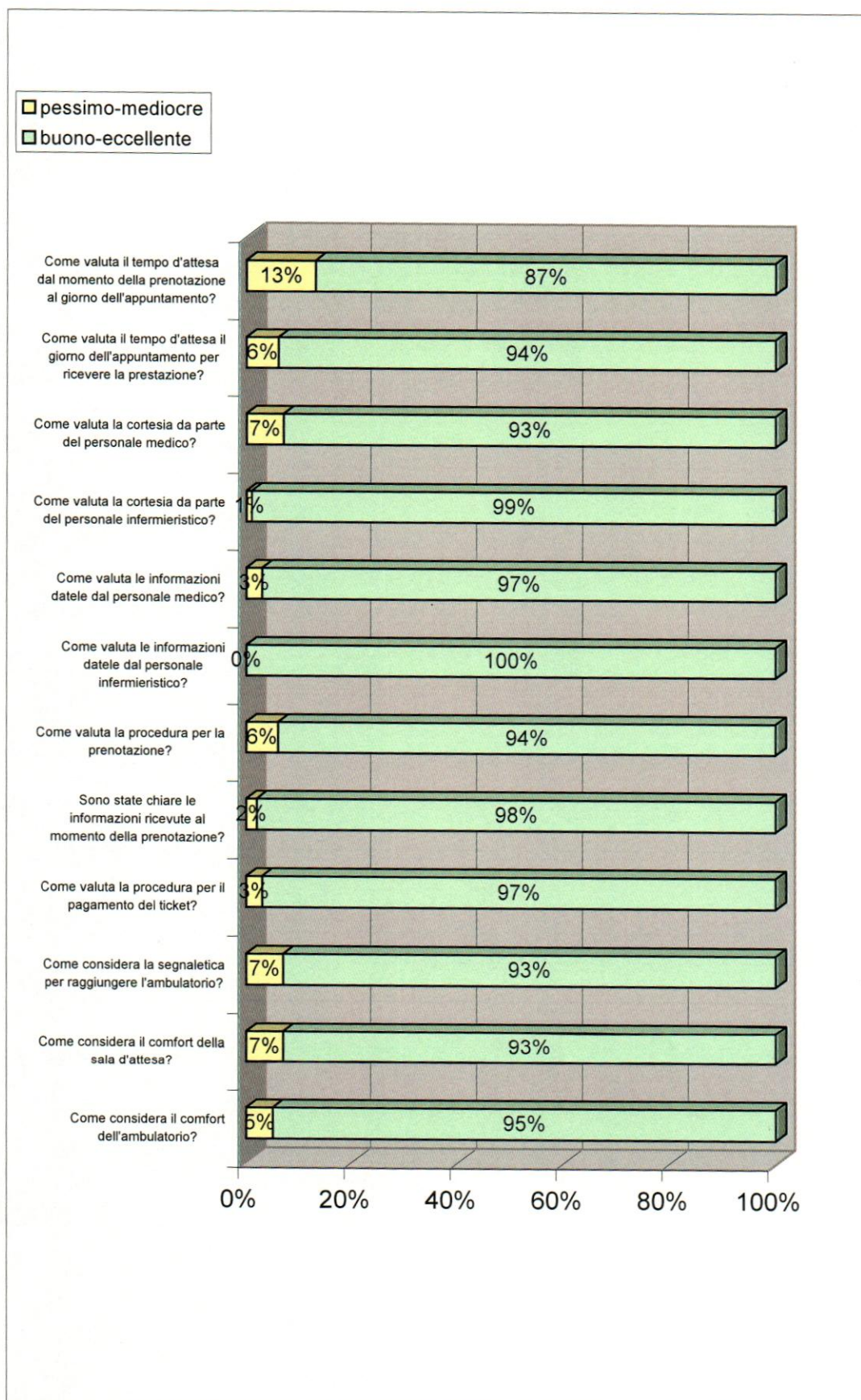
## 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

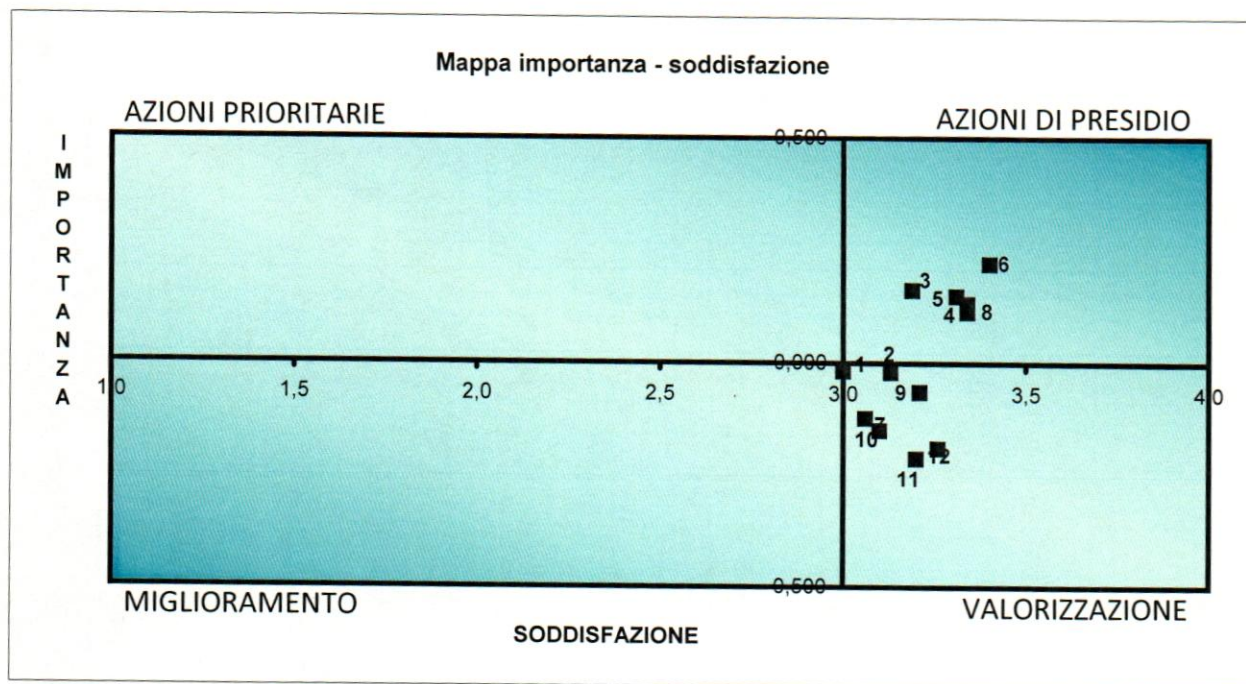
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	4%
buono	56	64%
eccellente	27	31%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



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 2018





**Legenda:**

- 1 tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento
- 2 tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento
- 3 cortesia da parte del personale medico
- 4 cortesia da parte del personale infermieristico
- 5 informazioni ricevute dal personale medico
- 6 informazioni ricevute dal personale infermieristico
- 7 valutazione procedura prenotazione
- 8 chiarezza informazioni ricevute alla prenotazione
- 9 valutazione procedura pagamento ticket
- 10 valutazione segnaletica per raggiungere l'ambulatorio
- 11 comfort sala d'attesa
- 12 comfort ambulatorio

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. È il caso della cortesia del personale medico, della cortesia del personale infermieristico, delle informazioni ricevute dal personale medico, delle informazioni ricevute dal personale infermieristico, delle informazioni ricevute alla prenotazione.

2. **quadrante in basso a destra** : è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però non è attribuita un'importanza fondamentale. 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 il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, la procedura di prenotazione, la procedura pagamento ticket, la segnaletica per l'ambulatorio, il comfort della sala d'attesa, il comfort dell'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. Troviamo in questa area il tempo d'attesa dalla prenotazione all'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 condizionare negativamente il giudizio complessivo. Non si trovano variabili in quest'area.



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
L'infermiera Marina è molto delicata, squisita, gentile, cortese, disponibile e superlativa assoluta.	1
Sono molto molto contenta dell'accoglienza degli ambulatori e soprattutto del personale tecnico. Un grazie di cuore al Dott. Grego gentile come nessun altro	1
Una nota di merito per l'infermiere dell'accettazione sempre disponibile, preciso, attento, gentile, una persona d'altri tempi.	1
Mi sono recata ad eseguire un elettroencefalogramma ed ho trovato nel tecnico il Dott. Ortolan Riccardo una persona squisita preparata umana e gentilissima	1
Gentilissimi, cordiali, disponibili gli infermieri dell'ambulatorio	1
<b>totale elogi</b>	<b>5</b>
<b>totale suggerimenti</b>	<b>5</b>

