



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

Dietetica e nutrizione clinica Ambulatorio

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre-dicembre 2018
Numero questionari somministrati	170
Numero questionari raccolti	131
	77%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio di **Dietetica e Nutrizione Clinica** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo novembre - dicembre 2018, 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 170 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n.131 (77 %). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **84/100**.

Il questionario è costituito da 13 domande a risposta chiusa, di cui 11 con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) o quantitativo (per niente, poco, abbastanza, molto) e una di tipo informativo dove è richiesta la figura professionale che ha effettuato la prestazione; 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 riassuntivo):

- la valutazione "**buono-eccellente**" risulta essere per:
 - il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, con il 91%
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, per il 98%
 - la cortesia da parte del personale medico o delle dietiste, per il 100%
 - le informazioni fornite dal personale medico o dalle dietiste, per il 100%
 - la procedura per la prenotazione, per il 96%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 99%
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 95%
 - il comfort della sala d'attesa, per il 91%
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 97%

- **gli aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per l' 11% 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).

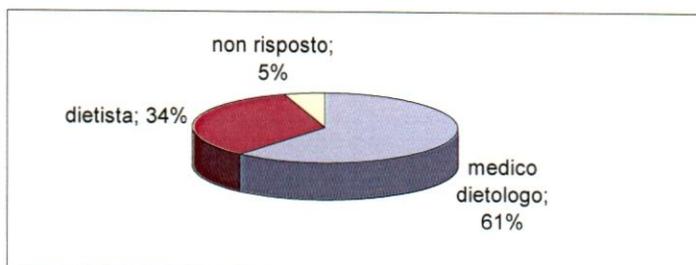
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2018

1° parte: personale e organizzazione UOC

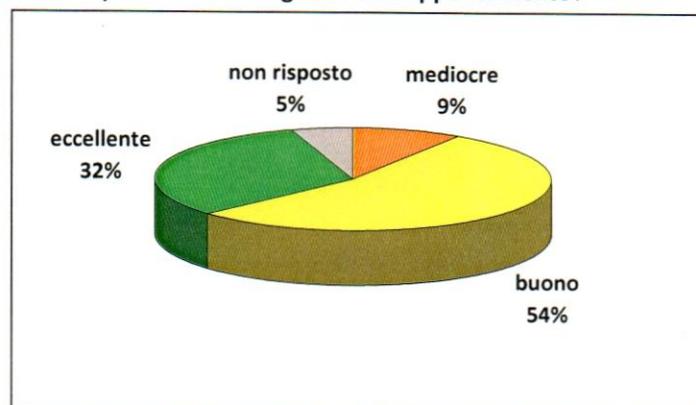
1.1 La prestazione è stata effettuata da:

	frequenze	percentuali
medico dietologo	80	61%
dietista	44	34%
non risposto	7	5%
Totale	131	100%



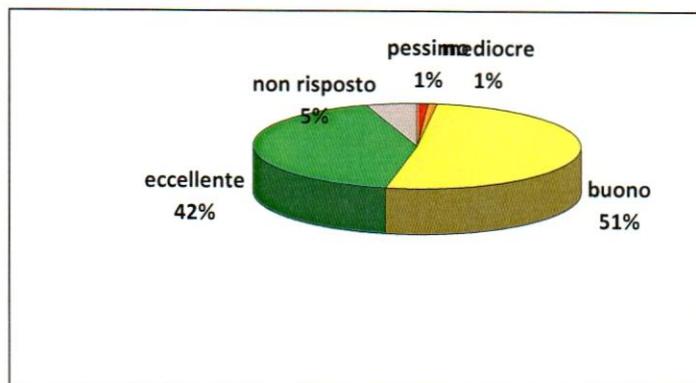
1.2 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	12	9%
buono	71	54%
eccellente	42	32%
non risposto	6	5%
Totale	131	100%



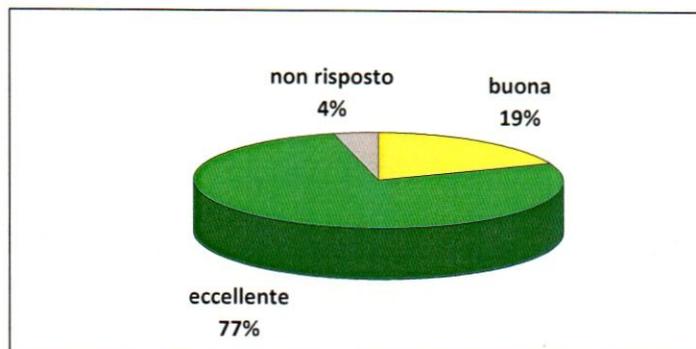
1.3 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	2	1%
buono	67	51%
eccellente	55	42%
non risposto	6	5%
Totale	131	100%



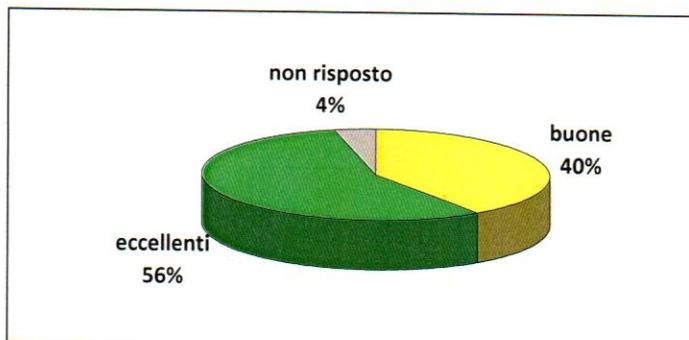
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale medico (se ha fatto una visita dietologica) o delle dietiste (se ha effettuato una consulenza dietistica)?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	25	19%
eccellente	101	77%
non risposto	5	4%
Totale	131	100%



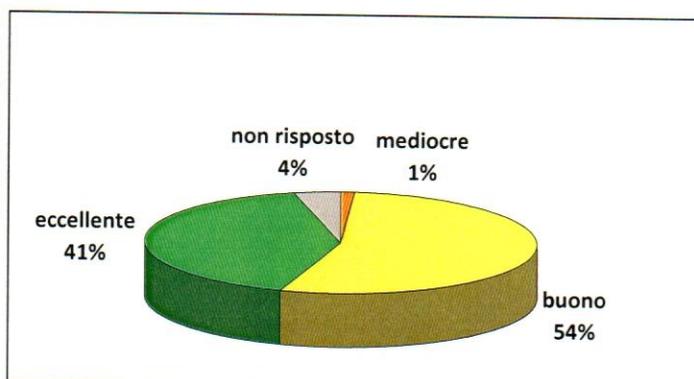
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico (se ha effettuato una visita dietologica) o delle dietiste (se ha effettuato una consulenza dietistica)?

	frequenze	percentuali
pesseme	0	0%
mediocri	0	0%
buone	53	40%
eccellenti	73	56%
non risposto	5	4%
Totale	131	100%



1.6 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

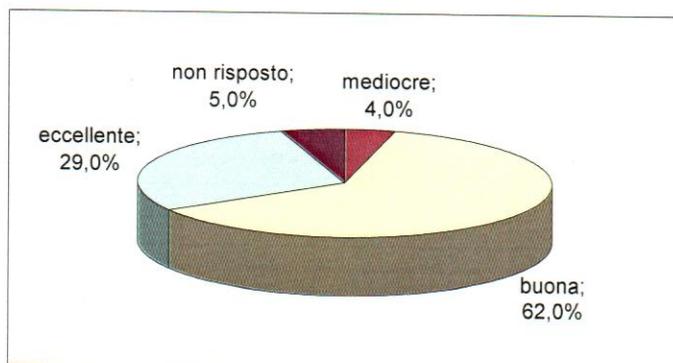
	frequenze	percentuali
peissimo	0	0%
mediocre	1	1%
buono	71	54%
eccellente	54	41%
non risposto	5	4%
Totale	131	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

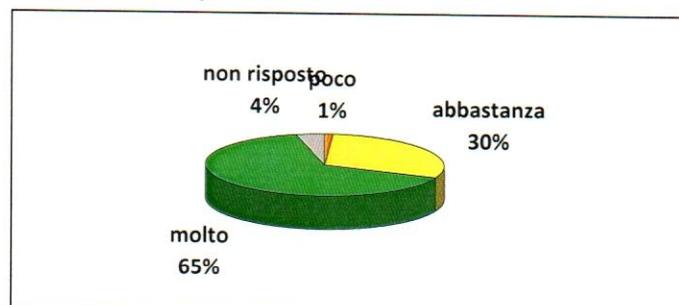
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
peissima	0	0%
mediocre	5	4%
buona	82	62%
eccellente	38	29%
non risposto	6	5%
Totale	131	100%



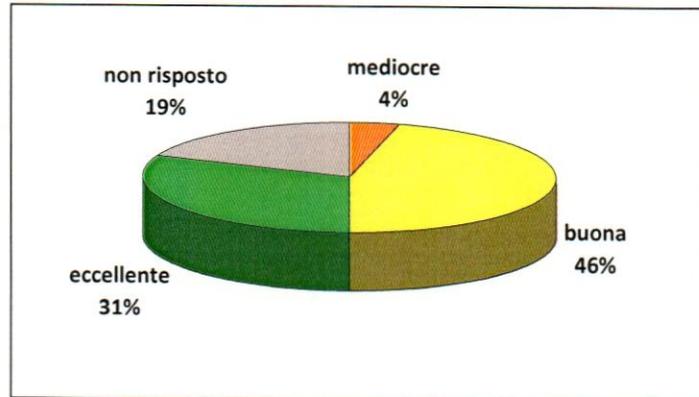
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	1%
abbastanza	40	30%
molto	85	65%
non risposto	5	4%
Totale	131	100%



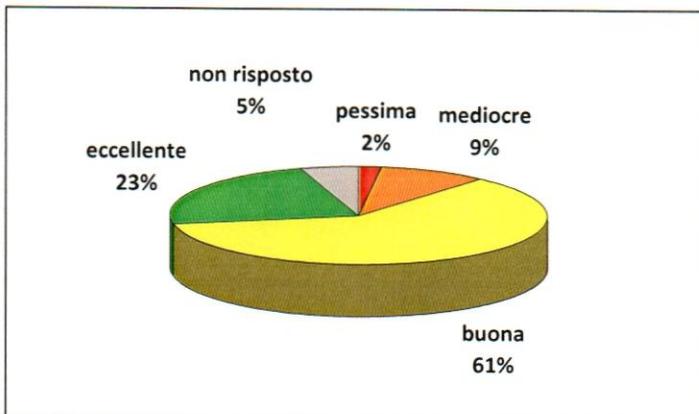
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	5	4%
buona	60	46%
eccellente	41	31%
non risposto	25	19%
Totale	131	100%



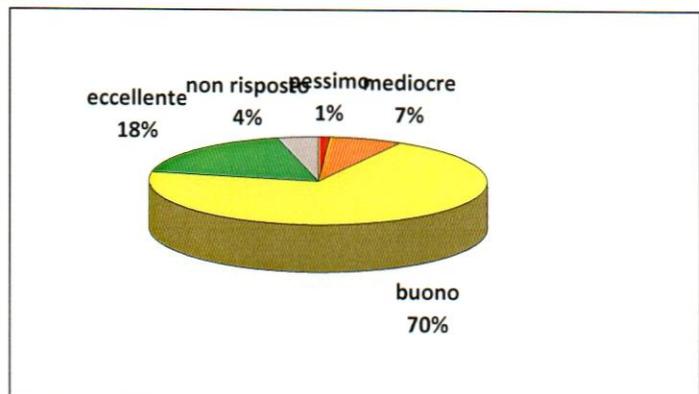
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	2	2%
mediocre	12	9%
buona	80	61%
eccellente	30	23%
non risposto	7	5%
Totale	131	100%



2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	10	7%
buono	92	70%
eccellente	23	18%
non risposto	5	4%
Totale	131	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	3%
buono	85	65%
eccellente	37	28%
non risposto	5	4%
Totale	131	100%

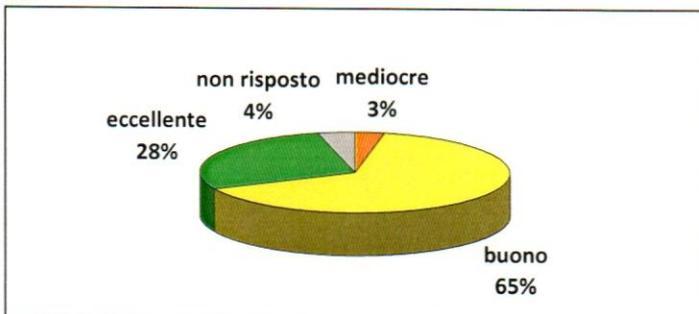
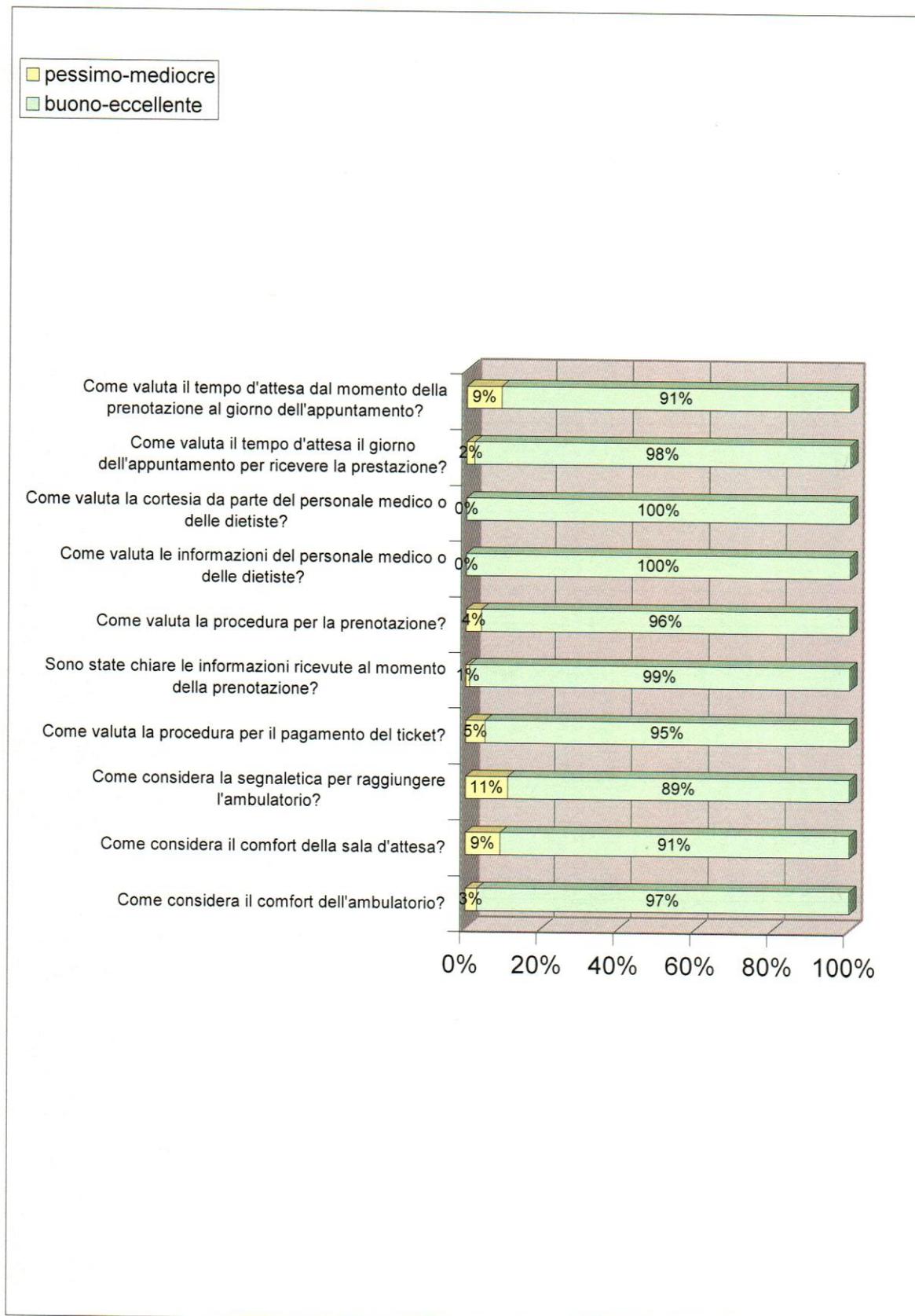
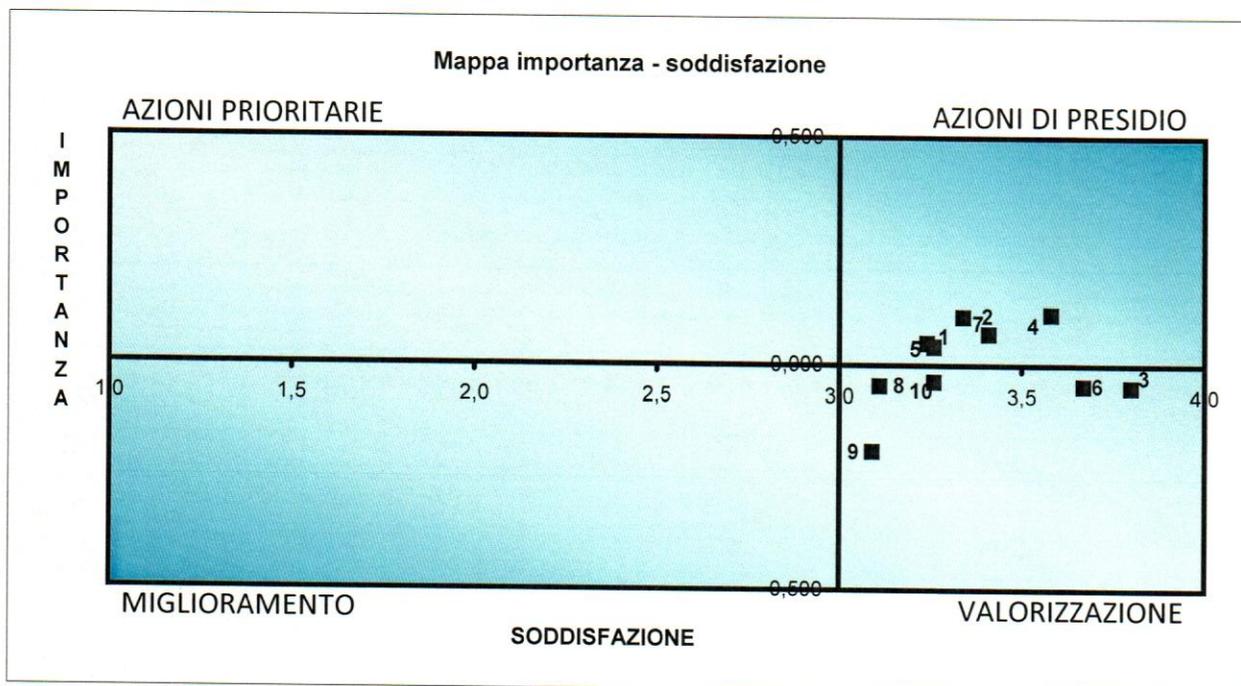


GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

Grafico su percentuale valida





Legenda:

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

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 la cortesia dei medici o dietiste, le informazioni ricevute alla prenotazione, 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. Non troviamo in questa area variabili.

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
Personale cortese, preparato, specifica la dieta da seguire	1
La dietista che ha visto mio padre è stata veramente cortese e allo stesso tempo molto professionale. Eccellente	1
Sono stata seguita da un medico competente e gentile.	1
Continuate così. Io mi sono trovata benissimo.	1
Grazie. Mi sento protetta	1
Grazie. Molto soddisfatta	1
Sono stato soddisfatto	1
Eccellenti gli operatori sanitari. Suggestisco di continuare	1
Gentili, cortesi, competenti	1
Dott. Gentilissimi	1
Il mio giudizio è ottimo	1
totale elogi	11
Aspetti organizzativi	Frequenze
Prenotazioni on-line o tramite centralino	1
totale aspetti organizzativi	1
Logistica	Frequenze
Mancanza di parcheggi. Non posso permettermi il taxi	1
Mancano i parcheggi per l'auto	1
totale logistica	2
Tempi d'attesa	Frequenze
Farei qualcosa per migliorare il tempo d'attesa per fare la visita.	1
totale tempi d'attesa	1
Varie	Frequenze
Manca un posto dove appoggiarsi per compilare questo questionario.	1
totale varie	1
Totale suggerimenti	16

