



**Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova**

**Endocrinologia  
ambulatorio visite**

# **REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018**

## ***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre/dicembre 2018
<b>Numero questionari somministrati</b>	200
<b>Numero questionari raccolti</b>	140
	<b>70%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Endocrinologia – Ambulatorio Visite - 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 200 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 140 (70%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 76/100.

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:
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 97%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 92%
  - le informazioni date dal personale medico, per il 93%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 91%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, per il 92%
  
- gli **aspetti critici** riguardano:
  - il tempo d'attesa nel giorno della visita, con il 36% pessimo-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, con il 25% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, con il 26% pessimo-mediocre
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, con il 24% pessimo-mediocre
  - la procedura per la prenotazione, con il 19% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala d'attesa, con il 18% pessimo-mediocre
  - il comfort dell'ambulatorio, con il 12% 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).

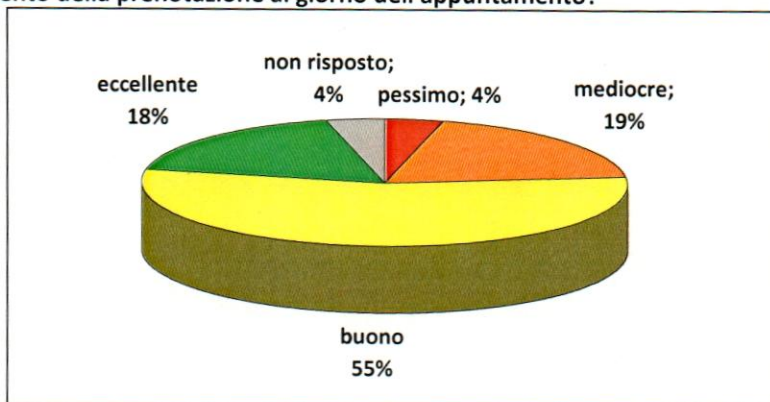
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2018

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

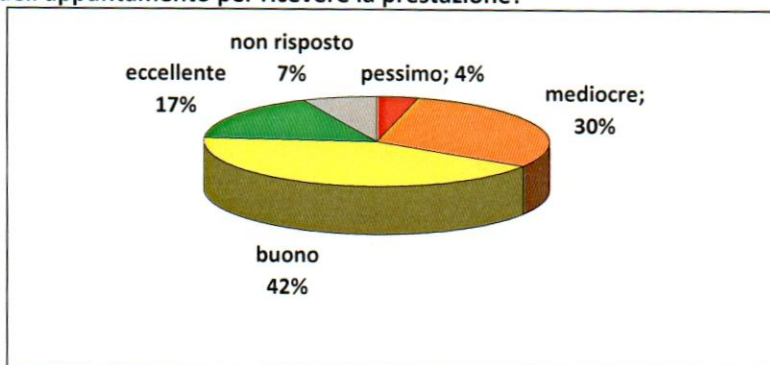
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	6	4%
mediocre	26	19%
buono	77	55%
eccellente	26	18%
non risposto	5	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



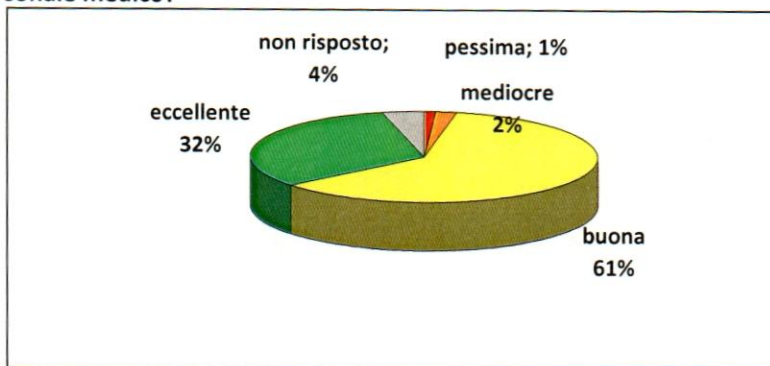
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	6	4%
mediocre	41	30%
buono	59	42%
eccellente	24	17%
non risposto	10	7%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



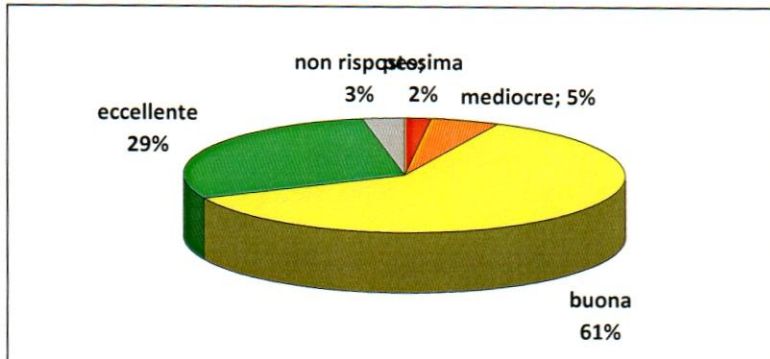
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	3	2%
buona	86	61%
eccellente	45	32%
non risposto	5	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



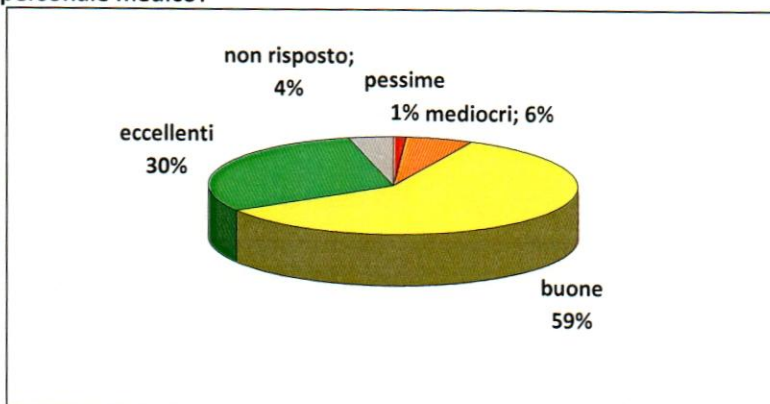
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	3	2%
mediocre	8	5%
buona	85	61%
eccellente	40	29%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



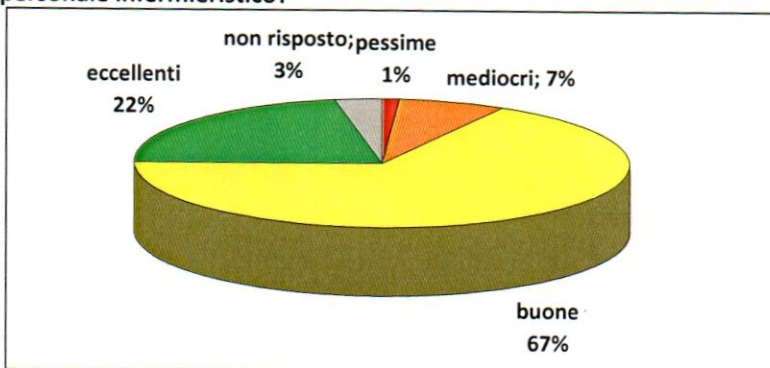
### 1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	8	6%
buone	83	59%
eccellenti	43	30%
non risposto	5	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



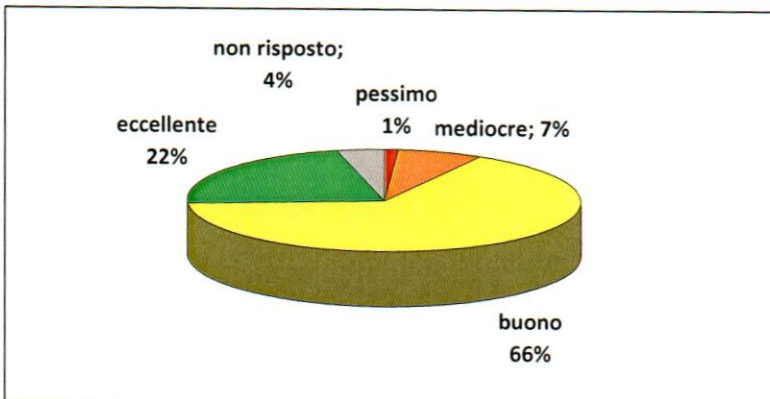
### 1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	2	1%
mediocri	10	7%
buone	94	67%
eccellenti	30	22%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



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

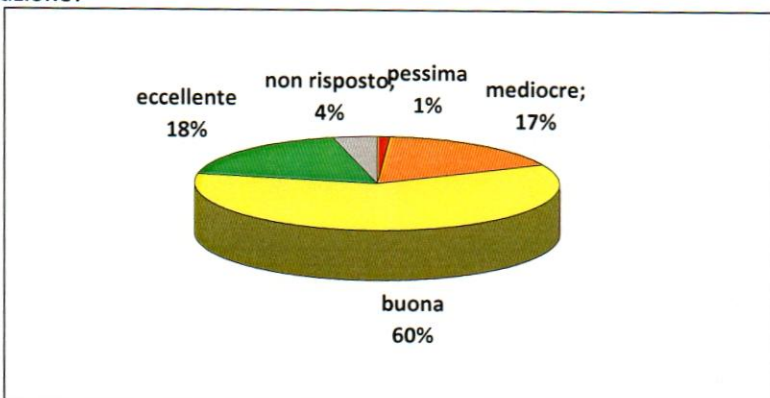
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	10	7%
buono	93	66%
eccellente	31	22%
non risposto	5	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



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

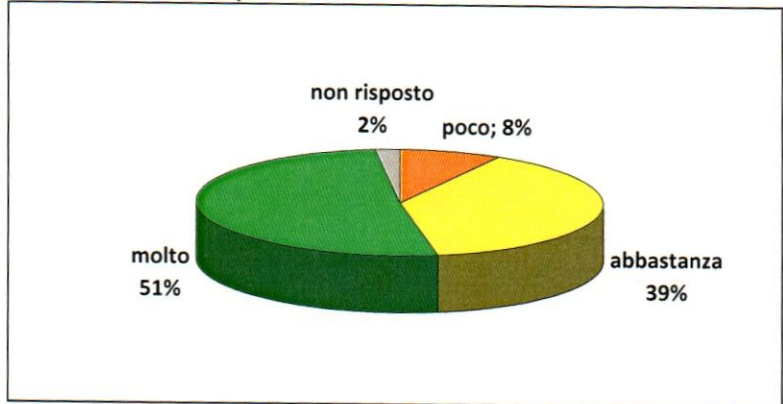
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	23	17%
buona	84	60%
eccellente	25	18%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



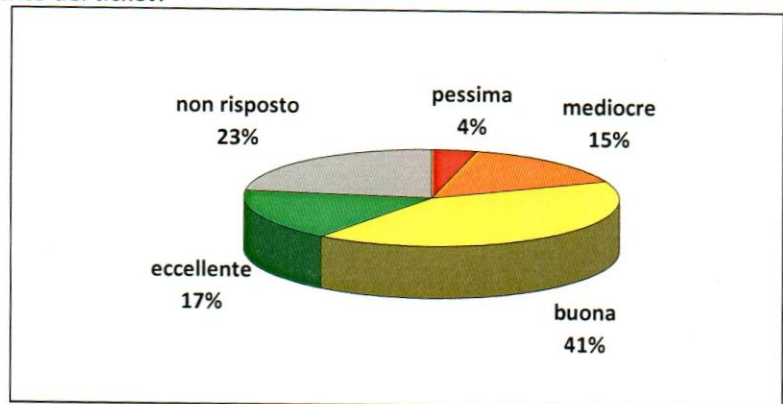
**2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	11	8%
abbastanza	54	39%
molto	72	51%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



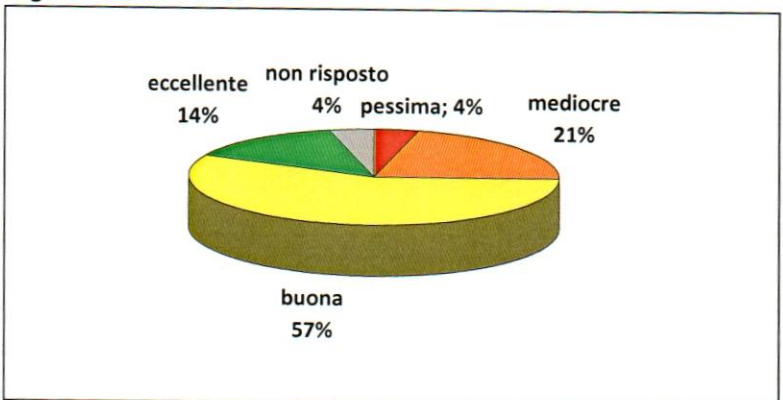
**2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?**

	frequenze	percentuali
pessima	6	4%
mediocre	21	15%
buona	57	41%
eccellente	24	17%
non risposto	32	23%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



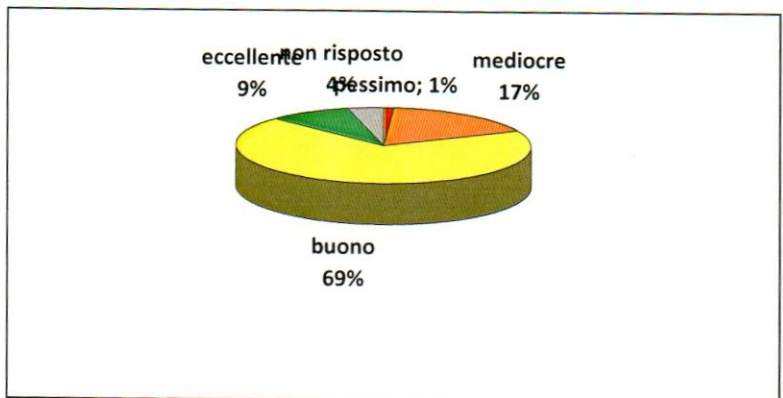
**2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?**

	frequenze	percentuali
pessima	6	4%
mediocre	30	21%
buona	79	57%
eccellente	20	14%
non risposto	5	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



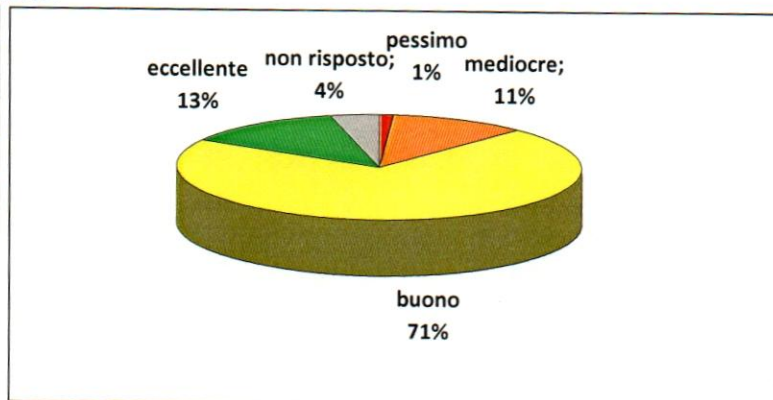
**2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?**

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	23	17%
buono	97	69%
eccellente	13	9%
non risposto	5	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



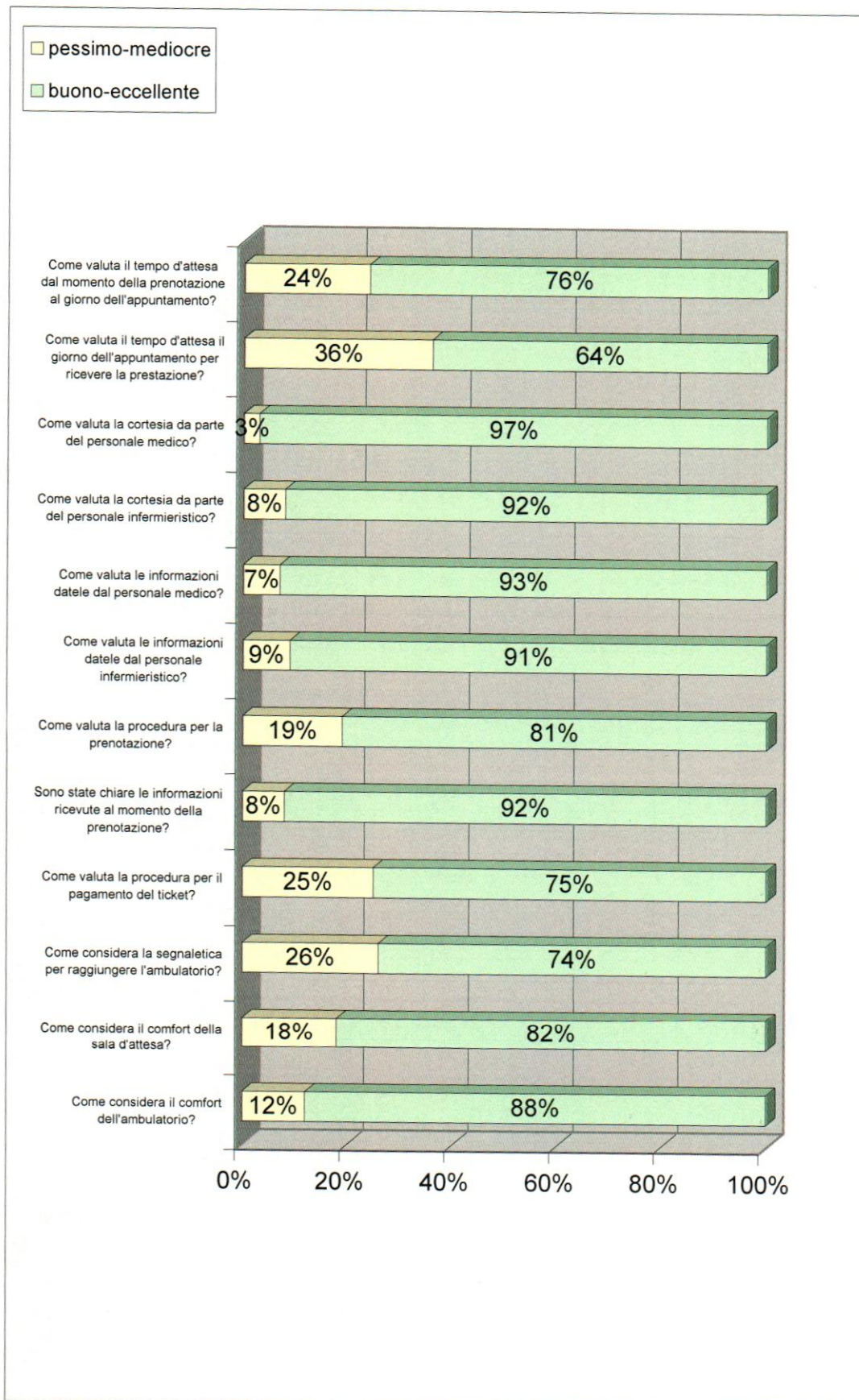
## 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

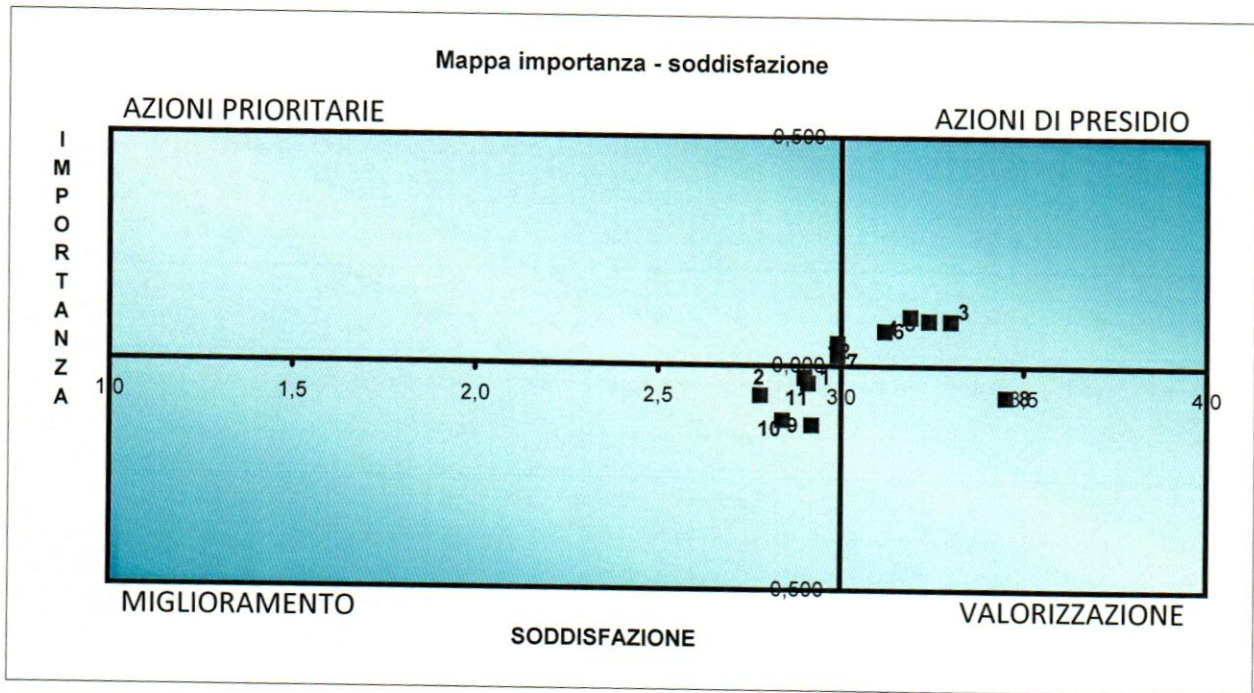
	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	15	11%
buono	100	71%
eccellente	18	13%
non risposto	5	4%
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



*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 dei medici, della cortesia degli infermieri, delle informazioni dei medici, delle informazioni degli infermieri.
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 rientra la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione.
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, il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, la procedura di pagamento del ticket, la segnaletica per l'ambulatorio, 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. E' il caso della procedura di prenotazione, del comfort dell'ambulatorio



## COMMENTI E SUGGERIMENTI

<b>ELOGI</b>	<b>Frequenze</b>
Eccellente servizio. Grazie a tutti.	1
Trovo il servizio buono	1
Seguita dal personale medico con attenzione	1
La Dott.ssa che mi ha visitato è stata bravissima. ...	1
<b>totale</b>	<b>4</b>
<b>Aspetti organizzativi</b>	<b>Frequenze</b>
Ritengo che il personale medico ed infermieristico sia scarso mentre quello amministrativo (sportelli) sia affollato	1
L'accesso agli ambulatori non è per niente facile specialmente alle persone con handicap e problemi di deambulazione.	1
Sarebbe opportuno essere seguiti sempre dallo stesso medico	1
Si spera sempre di essere seguiti bene con umanità dai medici, questo è quello che conta, e che siano molto preparati, ma se si riesce a ridurre i tempi d'attesa all'ambulatorio n. 5 meglio. Per chi cura la mancanza della tiroide, sarebbero utili anche consigli da parte dei medici su stile di vita e alimentazione	1
Rispettare gli orari, indicazioni più chiare dell'ambulatorio e le macchinette per i pagamenti del ticket troppo lontane per gli anziani, dovrebbero essere dentro gli ambulatori	1
Quando si richiede la prenotazione dopo i 12 mesi si ha difficoltà a prenotare	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>6</b>
<b>Tempi d'attesa</b>	<b>Frequenze</b>
Accettazione un po' lenta. Tempi d'attesa eterni per fuori ASL	1
355 giorni per avere una visita +ecografia. Una follia	1
Il tempo d'attesa della visita rispetto all'orario dell'appuntamento si protrae anche di oltre 1 ora di attesa	1
Per chi è in terapia per problemi cronici e conclamati, forse tempi più vicini per i controlli sarebbero graditi	1
Solo che ho aspettato 2,5 ore. Per visita 6 ambulatori – 2 solo che funzionavano ( 4 persone allo sportello) mi sembra una stupidaggine	1
<b>totale tempi d'attesa</b>	<b>5</b>
<b>Varie</b>	<b>Frequenze</b>
Basterebbe un sorriso da parte delle infermiere. Sembra quasi che siano infastidite da noi pazienti	1
Personale troppo saccente e senza pazienza ti mette l'ansia	1
Entrare qui mi mette agitazione	1
<b>totale varie</b>	<b>3</b>
<b>totale suggerimenti</b>	<b>18</b>

