



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

# Malattie del metabolismo Ambulatorio

# REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

## *Somministrazione questionari:*

Periodo	Novembre/Dicembre 2018
Numero questionari somministrati	300
Numero questionari raccolti	174
	<b>58%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio di Malattie del metabolismo dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a 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 300 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 174 (58%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 81/100.

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 99%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 98%
  - le informazioni fornite dal personale medico, per il 99%
  - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 98%
  - la procedura per la prenotazione, per il 91%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 98%
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 91%
  
- gli **aspetti critici** riguardano:
  - il comfort della sala d'attesa, per il 25% pessimo-mediocre
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per l' 11% pessimo-mediocre
  - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 16% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 20% pessimo-mediocre
  - il comfort dell'ambulatorio, per il 14% 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.

---

<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]

Indagine sulla qualità percepita, anno 2018  
Divisione malattie del metabolismo ambulatorio  
Azienda Ospedaliera di Padova

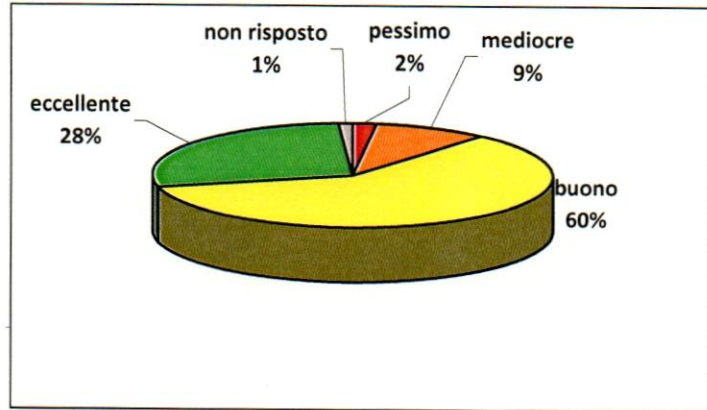
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

## GRAFICI 2018

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

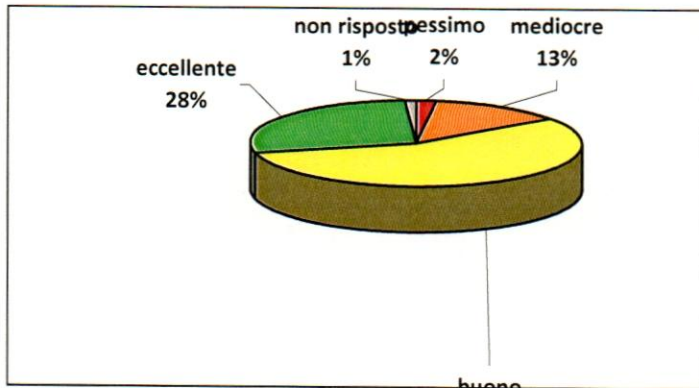
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	2%
mediocre	15	9%
buono	104	60%
eccellente	49	28%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



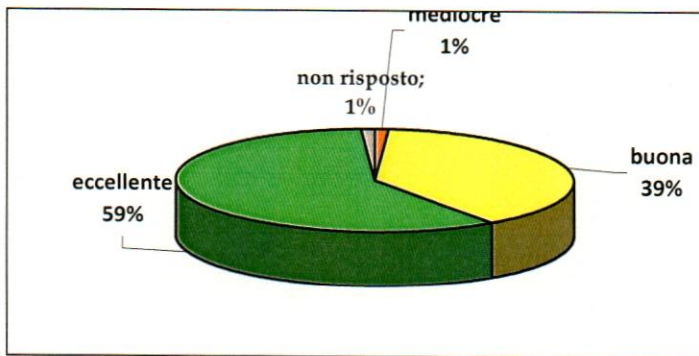
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	2%
mediocre	23	13%
buono	98	56%
eccellente	48	28%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



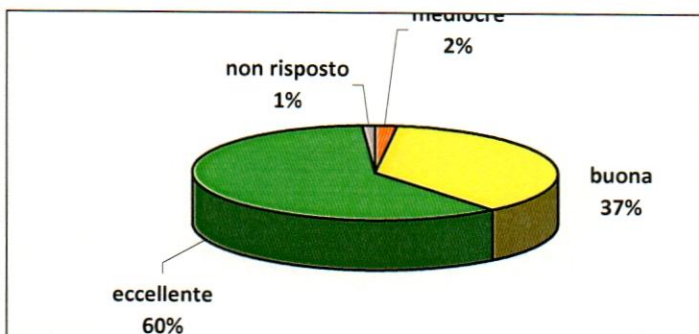
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	1%
buona	67	39%
eccellente	103	59%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



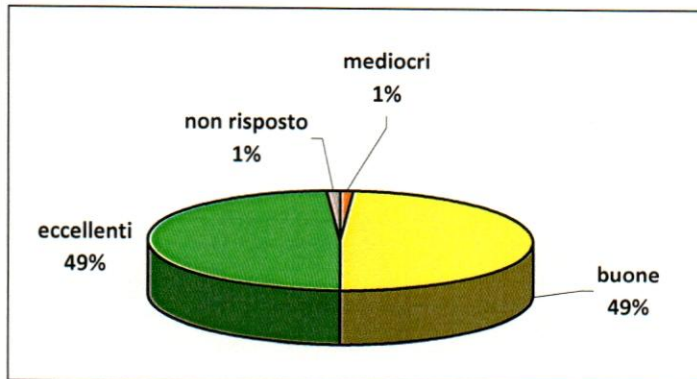
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	2%
buona	65	37%
eccellente	105	60%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



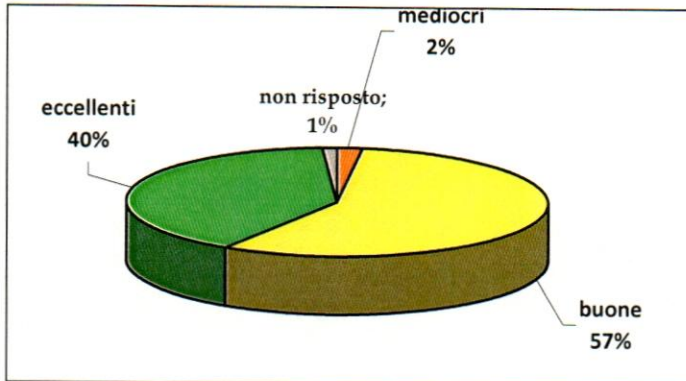
**1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	86	49%
eccellenti	86	49%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



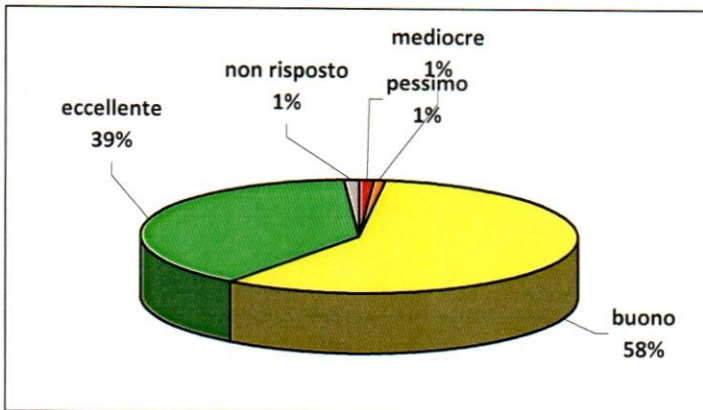
**1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	4	2%
buone	99	57%
eccellenti	69	40%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



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

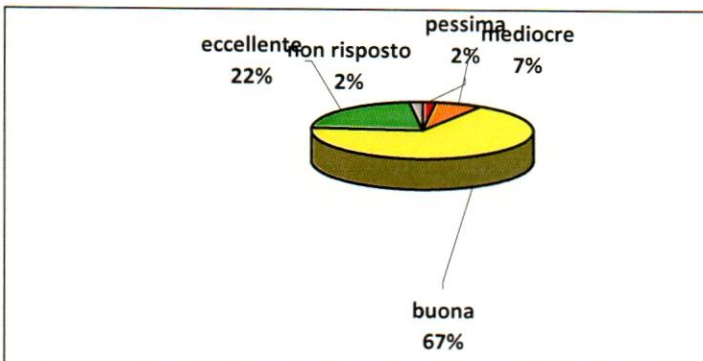
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	3	1%
buono	101	58%
eccellente	68	39%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



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

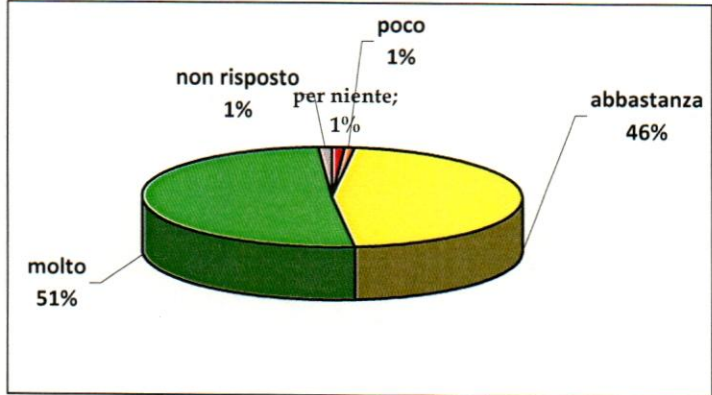
**2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?**

	frequenze	percentuali
pessima	3	2%
mediocre	12	7%
buona	116	67%
eccellente	39	22%
non risposto	4	2%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



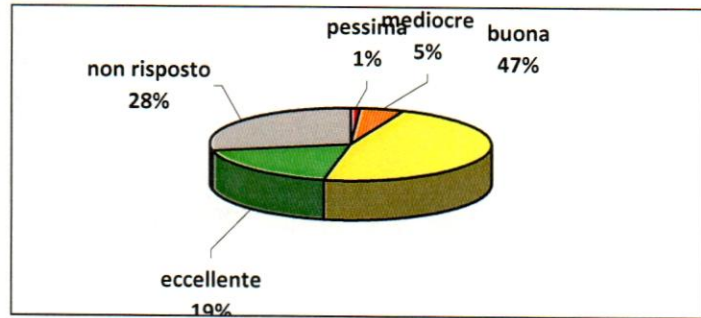
**2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?**

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	2	1%
abbastanza	81	46%
molto	89	51%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



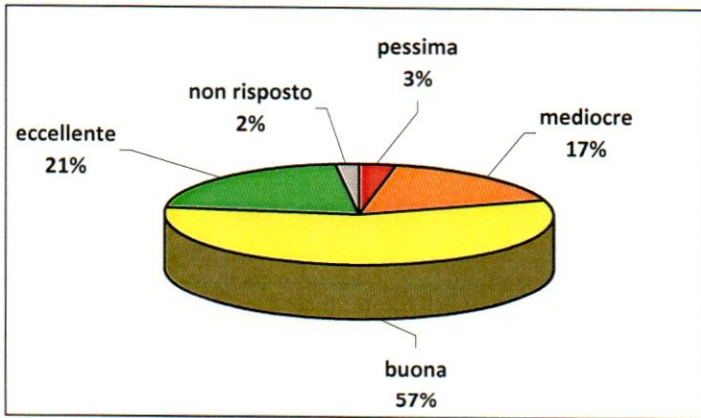
**2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?**

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	9	5%
buona	82	47%
eccellente	33	19%
non risposto	48	28%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



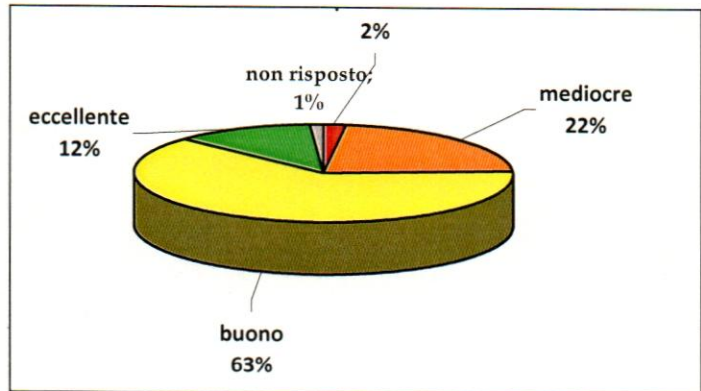
**2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?**

	frequenze	percentuali
pessima	5	3%
mediocre	30	17%
buona	99	57%
eccellente	37	21%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



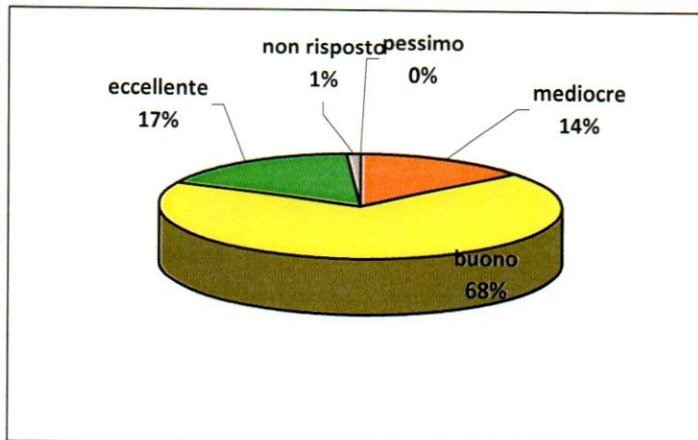
**2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?**

	frequenze	percentuali
pessimo	4	2%
mediocre	39	22%
buono	109	63%
eccellente	21	12%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



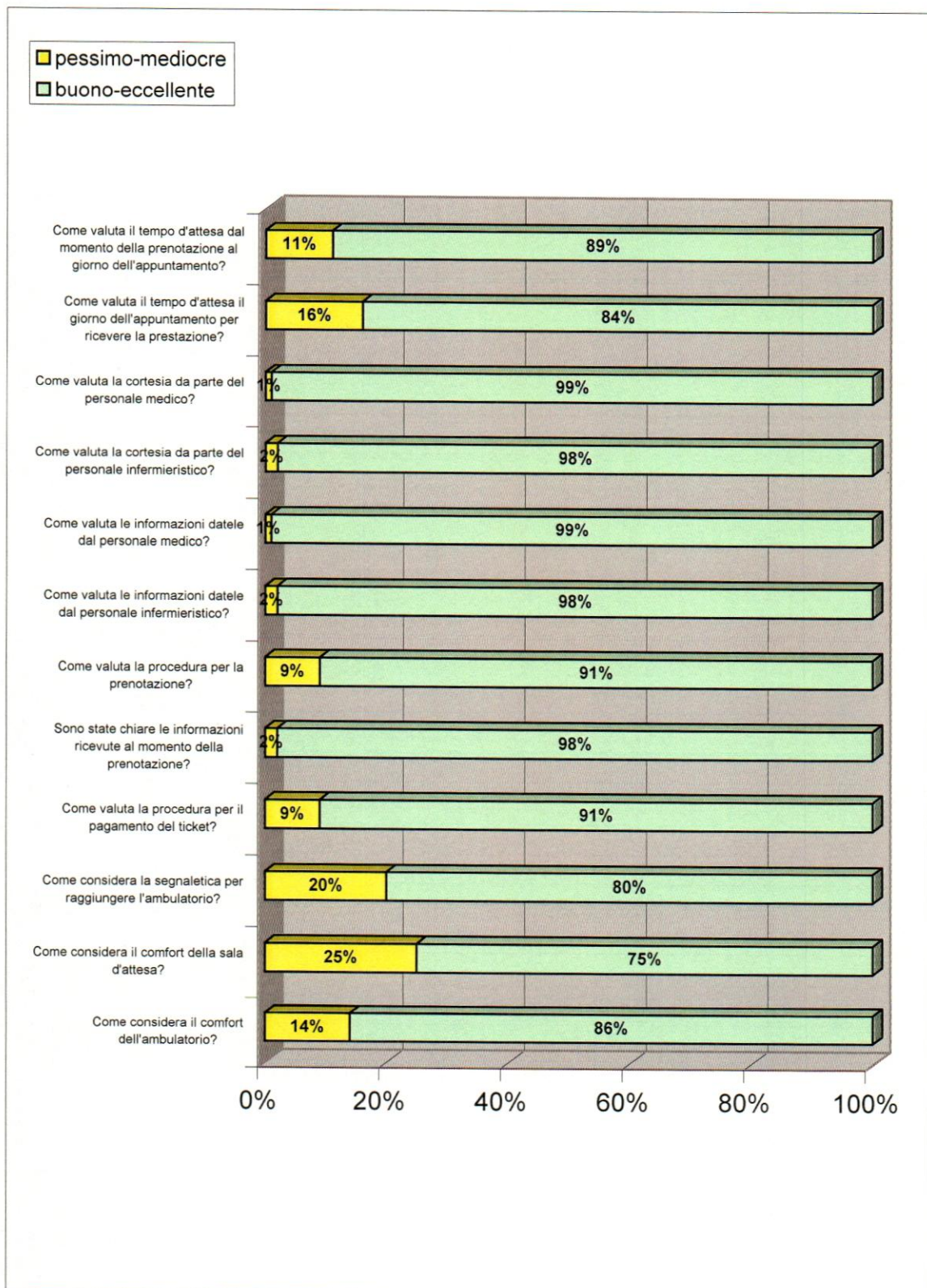
### 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	24	14%
buono	119	68%
eccellente	30	17%
non risposto	1	1%
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

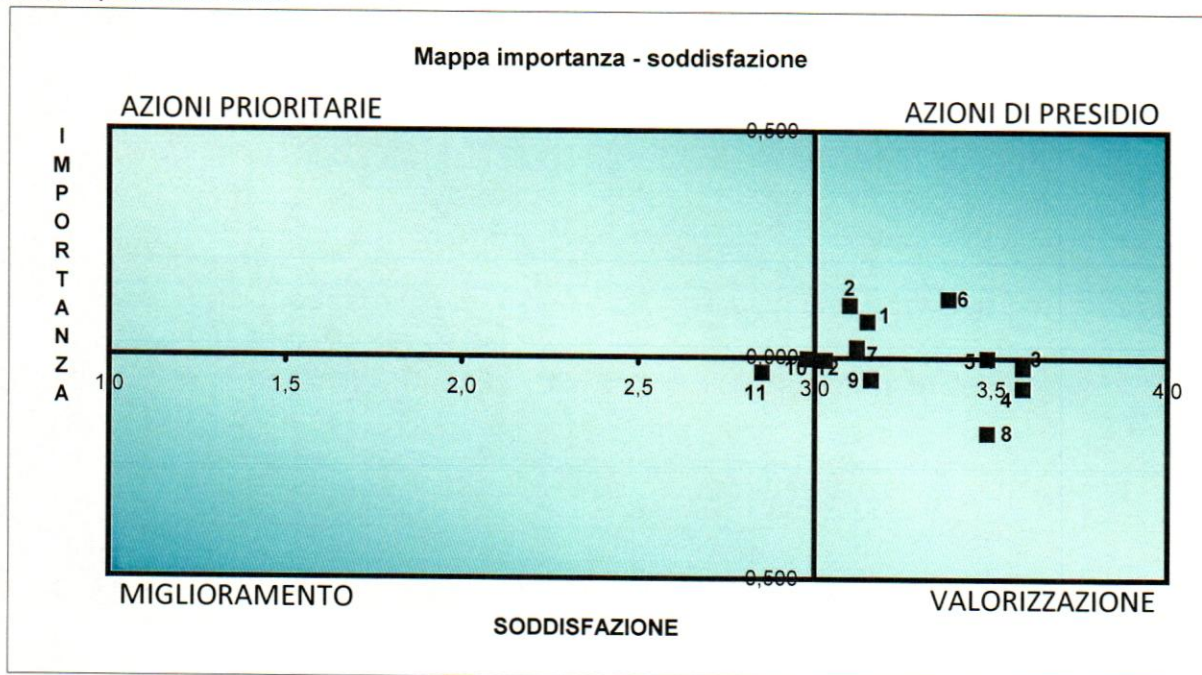


## GRAFICO RIASSUNTIVO 2018

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
- 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 del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, le informazioni ricevute dal personale infermieristico, la valutazione della procedura di 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 cortesia da parte del personale medico, la cortesia da parte del personale infermieristico, le informazioni ricevute dal personale medico, la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, la valutazione procedura pagamento ticket, 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 la valutazione della segnaletica per raggiungere 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.

**COMMENTI E SUGGERIMENTI**

<b>Elogi</b>	<b>Frequenze</b>
Non ho critiche da fare. Nel complesso il funzionamento e la gestione nel suo insieme mi risulta buona	1
Sono soddisfatta in tutto, grazie	1
Per me va bene soprattutto per la comodità di arrivare	1
Eccellenza su tutte le voci: tutto eccellente, no commenti, no suggerimenti	1
Una risposta non l'ho data in quanto sono esente dal pagamento. Grazie per aver voluto sentire il parere dei pazienti	1
Sono assai soddisfatto della struttura, che in confronto alla diabetologia di Mestre a Venezia è di un altro pianeta	1
Grazie a tutto il personale infermieristico e medico	1
Personale infermieristico e medico gentili e competenti,...	1
	1
Continuate così col vostro sorriso e per l'umanità che dimostrate. Grazie a tutti e un saluto grande	1
Posso dire soddisfacente come servizio gentilezza i miei complimenti	1
Servizi e professionalità lodevoli per una struttura pubblica, tutti seri e preparati da molti anni siete il mio sostegno e punto di riferimento nonostante abbia un centro antidiabetico più vicino a casa. Io vengo e verrò sempre da voi perché ritengo siate i più preparati, attenti e sensibili. Io suggerisco voi e tifo per voi a chi mi chiede dove andare per il diabete. Con l'occasione un enorme grazie a tutti e buone festività.	1
Continuate così	1
Grazie per tutto ciò che fate. Grazie per come ci curate. Buon Natale.	1
Tutto il servizio buono e funzionale	1
Eccellente grazie.	1
In complesso la struttura funziona bene, il personale è ben preparato, gentile, esaustivo e molto paziente ...Grazie per il lavoro che svolgete.	1
Aggiungo una nota di lode per quanto riguarda tutto il personale, dalla segreteria, le infermiere tutte ed i medici sono disponibili, gentili e comprensivi. Tutti ottimi professionisti	1
Bravi	1
Buon lavoro	1
<b>totale elogi</b>	<b>19</b>
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>Frequenze</b>
Bagni puliti ma puzzolenti	1
... ambienti molto vecchi sala d'attesa scomoda	1
Mantenere dei bagni dignitosi essendo una struttura ospedaliera.....	1
Distributore di acqua nella sala d'attesa	1
....L'unica nota dolente è la struttura, ma considerato che si tratta di sanità pubblica, è comunque funzionale.. .	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>5</b>

<b>Tempi d'attesa</b>	<b>Frequenze</b>
Troppo tempo attesa allo sportello per fare accettazione	1
Rispettare orari appuntamenti, non sono rispettati per niente	1
Troppo attesa. Non si rispetta l'orario di appuntamento	1
Disattenzione nell'attribuire i numeri (presi all'accettazione) ai rispettivi ambulatori. Tempi di attesa troppo lunghi	1
<b>totale tempi d'attesa</b>	<b>4</b>
<b>Logistica</b>	<b>Frequenze</b>
Mancano parcheggi	1
Parcheggio – schifo. Non c'è posto per disabili. Il Sindaco Giordani dovrebbe tenere la bocca chiusa e il vice parlare meno e fare di più.	1
<b>totale logistica</b>	<b>2</b>
<b>Aspetti organizzativi</b>	<b>Frequenze</b>
Ho riscontrato problemi nel mettermi in contatto telefonicamente per chiedere la modifica di una prenotazione. Magari servirebbe una fascia oraria più estesa per riuscire a entrare in contatto.	1
...Implementare il poter prendere il biglietto per l'accettazione/altri servizi tramite app o online.	1
Dovrebbe esserci una corsia preferenziale per le persone che lavorano. Non è ammissibile perdere tutta la mattinata per una visita di controllo. Grazie	1
Permettere di organizzare tutte le visite e gli esami necessari per la prevenzione delle nostre complicanze in un'unica giornata e creare un DH (come già anni fa in Pediatria e all'Ospedale dei Colli, grazie ad un Case Manager: Alessamdro infermiere ormai in pensione o Antonella, o Amalia Prendin ad oggi a Ferrara o al Campus Biomedico di Roma). Aumentare l'orario di risposta al telefono	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>4</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>34</b>

