



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

Malattie del metabolismo Ambulatorio

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2021

Somministrazione questionari:

Periodo	agosto/settembre 2021
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	164
	82%

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 Ospedale – Università Padova, nel periodo da agosto a settembre 2021, 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 164 (82%). 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 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 98%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 95%

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 19% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 14% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 20% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 15% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 14% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 21% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 15% 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.

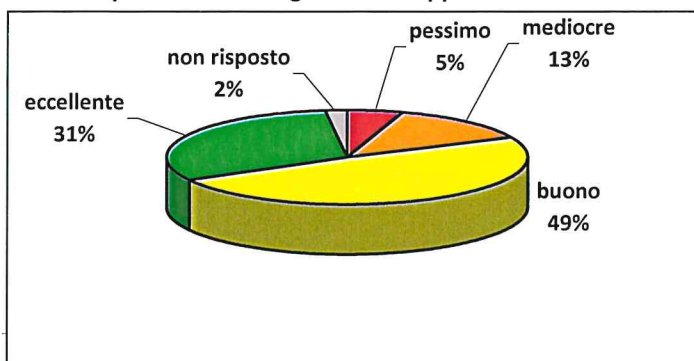
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica 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]

1° parte: personale e organizzazione UOC

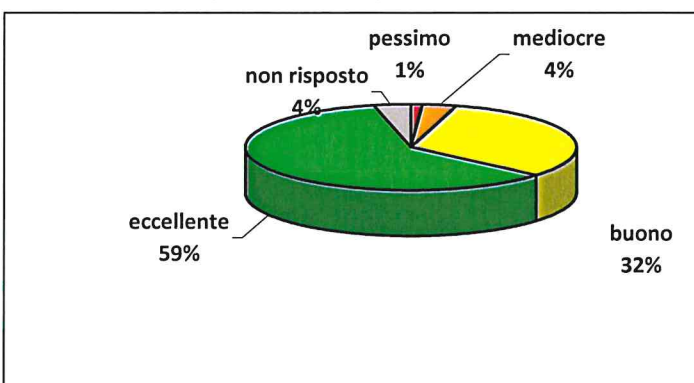
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	8	5%
mediocre	22	13%
buono	80	49%
eccellente	50	31%
non risposto	4	2%
Totale	164	100%



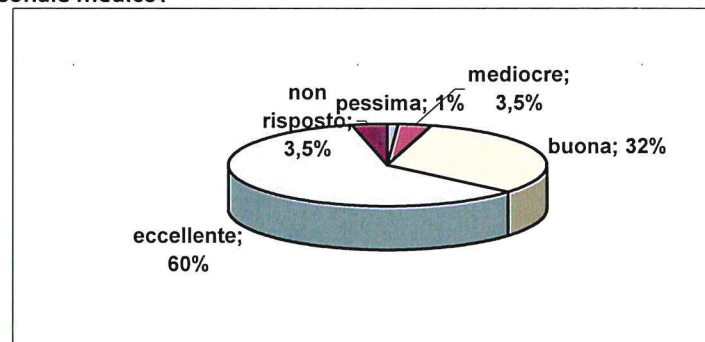
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	8	5%
mediocre	15	9%
buono	83	51%
eccellente	53	32%
non risposto	5	3%
Totale	164	100%



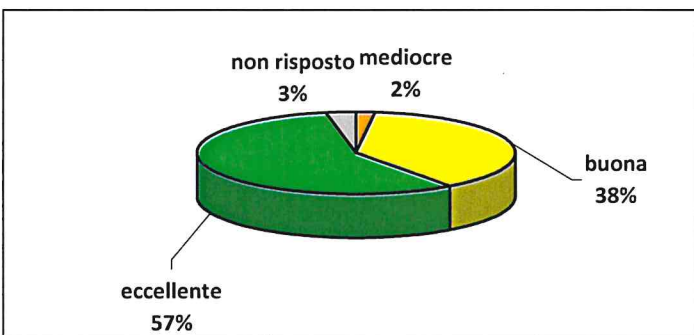
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	6	3,5%
buona	53	32%
eccellente	98	60%
non risposto	6	3,5%
Totale	164	100%



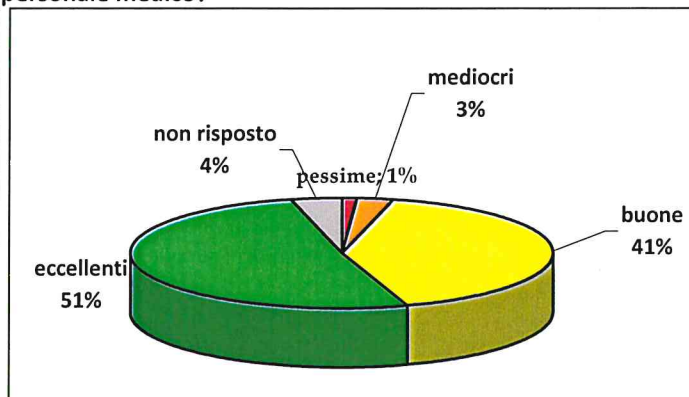
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	2%
buona	62	38%
eccellente	93	57%
non risposto	5	3%
Totale	164	100%



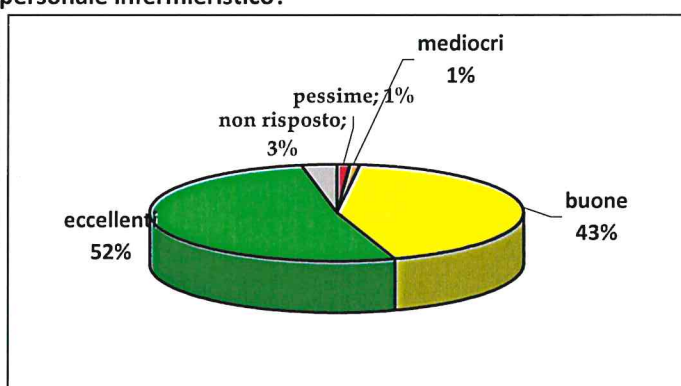
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	5	3%
buone	67	41%
eccellenti	84	51%
non risposto	7	4%
Totale	164	100%



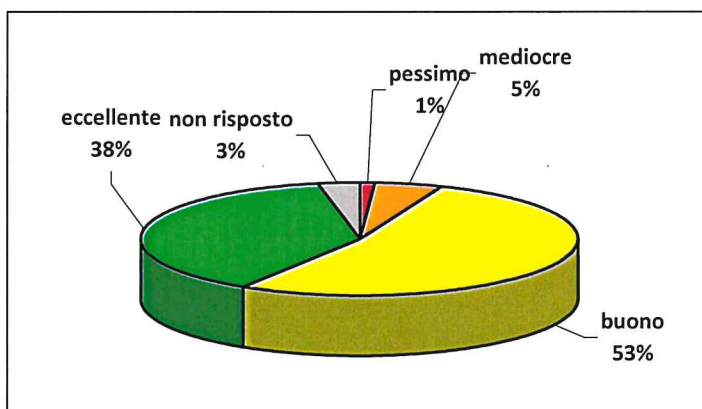
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	1	1%
mediocri	2	1%
buone	71	43%
eccellenti	85	52%
non risposto	5	3%
Totale	164	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

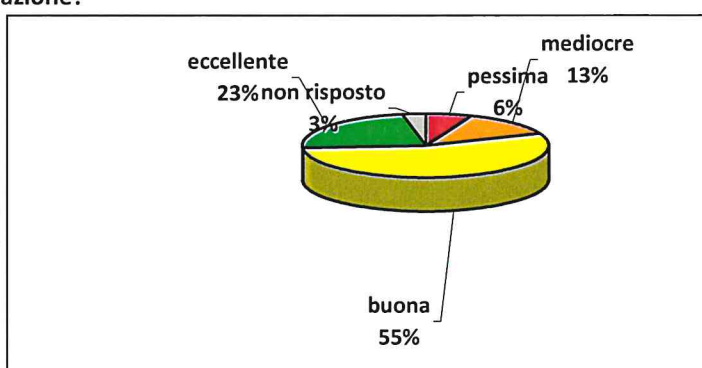
	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	8	5%
buono	88	53%
eccellente	62	38%
non risposto	5	3%
Totale	164	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

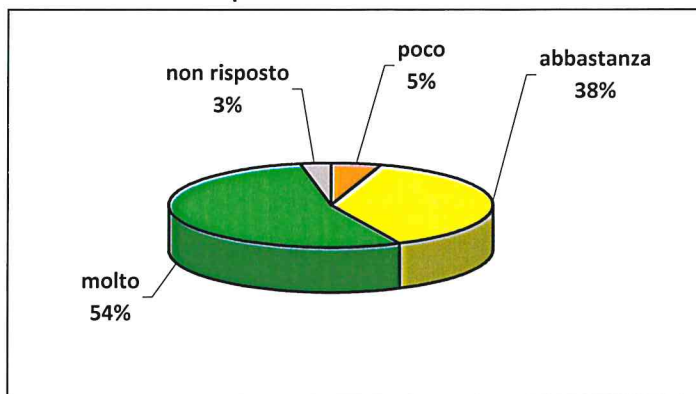
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	10	6%
mediocre	22	13%
buona	90	55%
eccellente	38	23%
non risposto	4	3%
Totale	164	100%



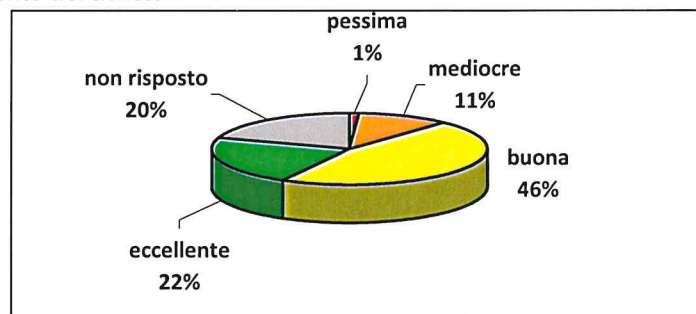
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	8	5%
abbastanza	63	38%
molto	89	54%
non risposto	4	3%
Totale	164	100%



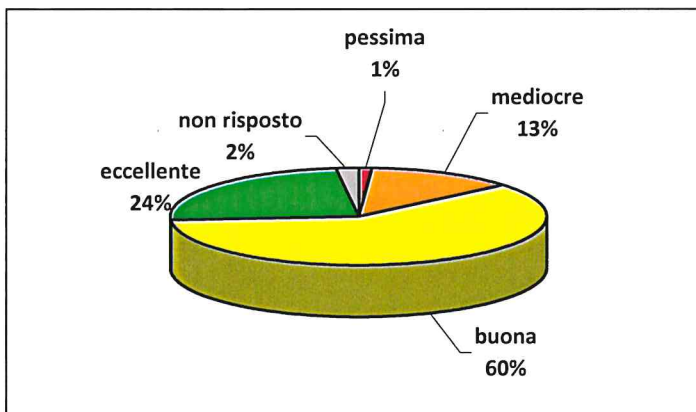
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	18	11%
buona	75	46%
eccellente	36	22%
non risposto	33	20%
Totale	164	100%



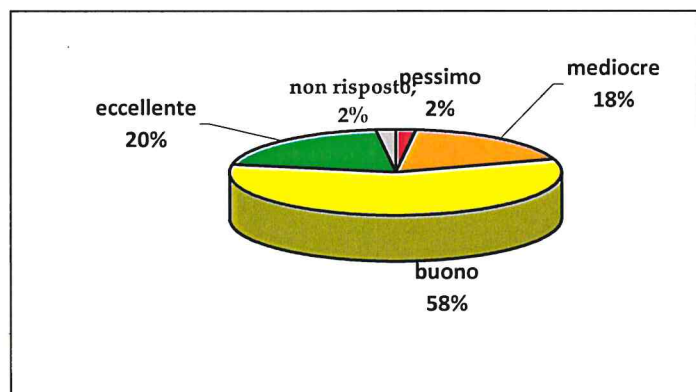
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	22	13%
buona	98	60%
eccellente	40	24%
non risposto	3	2%
Totale	164	100%



2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	4	2%
mediocre	30	18%
buono	95	58%
eccellente	32	20%
non risposto	3	2%
Totale	164	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	22	13%
buono	99	61%
eccellente	35	21%
non risposto	6	4%
Totale	164	100%

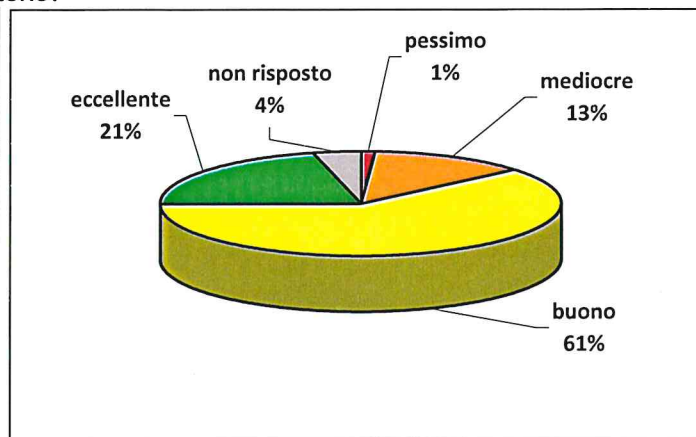
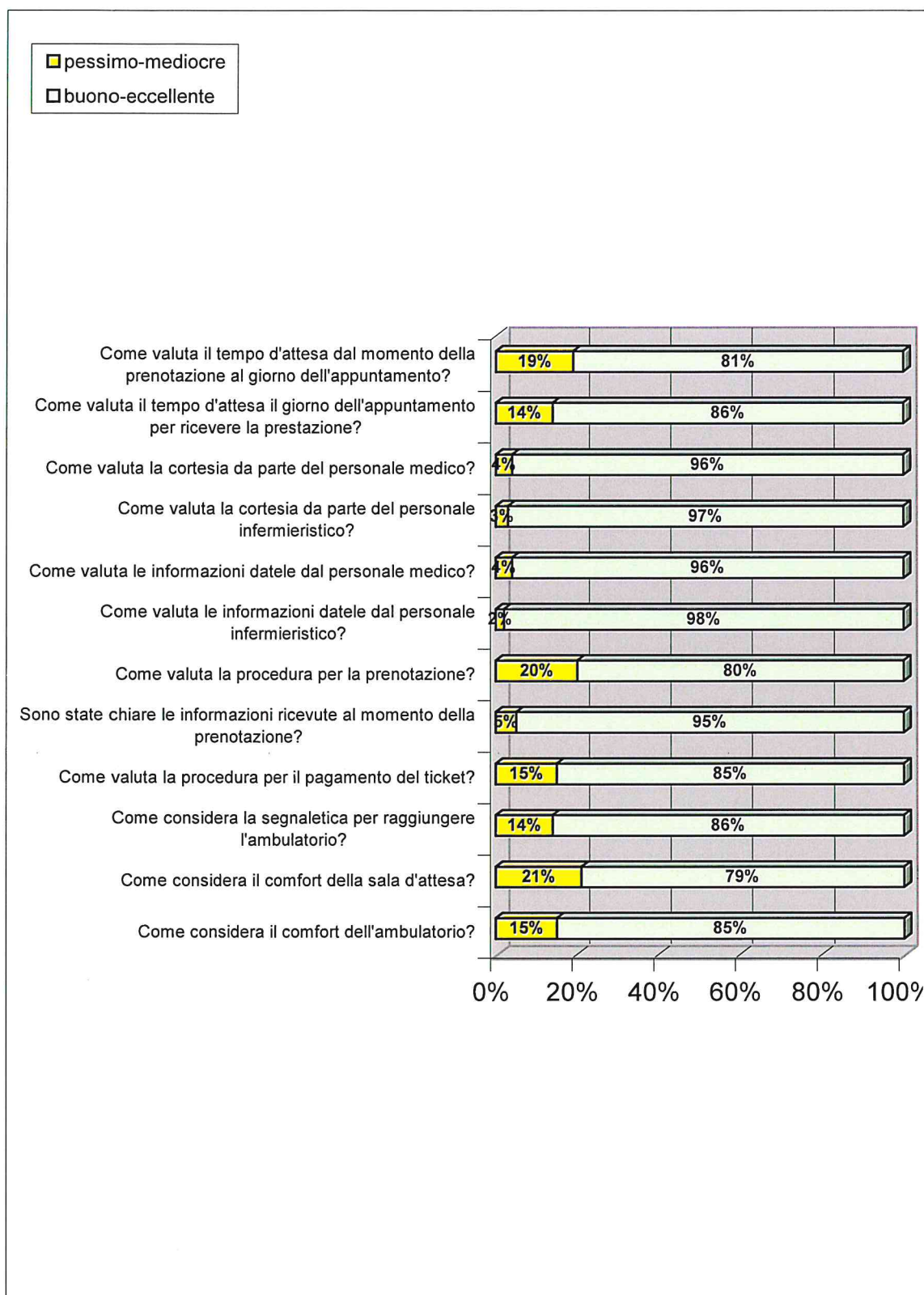
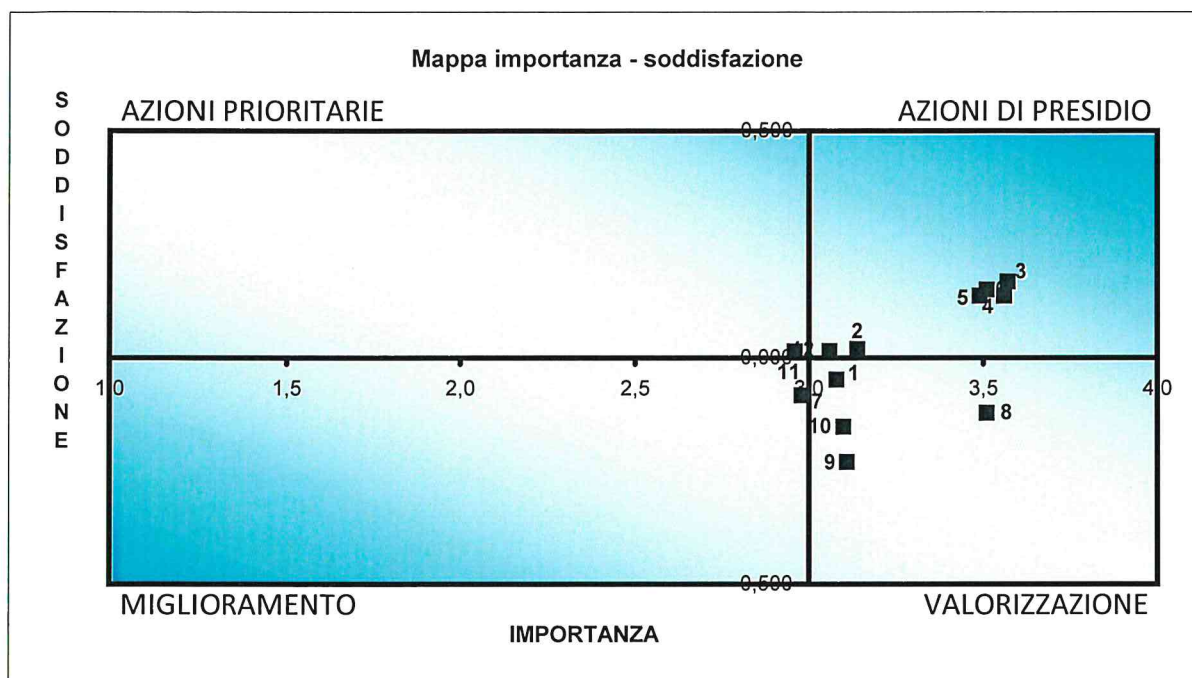


GRAFICO RIASSUNTIVO 2021

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 il giorno dell'appuntamento, cortesia da parte del personale medico, cortesia da parte del personale infermieristico, informazioni ricevute dal personale medico, informazioni ricevute dal personale infermieristico, il comfort dell'ambulatorio

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 dalla prenotazione all'appuntamento, la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, la valutazione procedura pagamento ticket, la valutazione segnaletica per raggiungere l'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 procedura di prenotazione

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. Qui rientra il

COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
Servizio buono. Personale disponibile	1
Personalmente un buon servizio	1
Ringrazio tutti in questo reparto che frequento da circa 20 anni. Ho sempre trovato professionalità, cordialità e cortesia. Grazie.	1
Tutto bene	1
Sottolineo la cortesia del personale medico e infermieristico. Mi sento preso in cura.	1
Grazie.	1
Buono	1
.....Per il resto positivo tutto.	1
Personale preparato e gentile	1
Tutto molto bene	1
Se tutto funzionasse così in Italia sarebbe quasi in una civiltà migliore del mondo. Grazie cordialità e complimenti	1
Grazie per il vostro impegno per la salute e la gestione della vita quotidiana.	1
totale elogi	12
Aspetti alberghieri e comfort	
Da migliorare i gabinetti. ...	1
Per noi donne incinte non c'è nemmeno un distributore d'acqua, per due volte ho aspettato 4 ore dall'orario di appuntamento e se ci fosse stata dell'acqua e qualche snack avrei gradito ed essendo diabetica gli spuntini sono importanti	1
totale aspetti alberghieri e comfort	2
Tempi d'attesa	
Accelerare i tempi tra le varie visite	1
Il tempo della prenotazione rispetto alla visita è troppo lungo (1 anno)....	1
totale tempi d'attesa	2
Aspetti organizzativi	
....Ricerare appuntamento con SMS o altro metodo	1
Possibilità di prenotare allo sportello	1
L'orario in cui poter chiamare per fissare l'appuntamento di controllo (diabetologia) è limitato.	1
Interazione con i sistemi di comunicazione	1
totale aspetti organizzativi	4
Aspetti relazionali	
Segreteria scorbutica	1
totale aspetti relazionali	1
Totale suggerimenti	21

