



Regione del Veneto  
Azienda Ospedale - Università Padova

# Genetica ed Epidemiologia Clinica Ambulatori

## REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

### *Somministrazione questionari:*

Periodo	Settembre – Novembre 2023
Numero questionari somministrati	80
Numero questionari raccolti	53
	<b>66%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Genetica ed Epidemiologia Clinica – Ambulatori- dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo settembre - novembre 2023, 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 80 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 53 (66%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 82/100.

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 100%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 98%
  - le informazioni fornite dal personale medico, per il 100%
  - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 98%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 98%
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 94%
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 15% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l’ambulatorio, per il 15% pessimo-mediocre
  - il comfort dell’ambulatorio, per il 19% pessimo-mediocre
  
- gli **aspetti critici** sono:
  - il tempo d’attesa dal momento della prenotazione al giorno dell’appuntamento, per il 26% pessimo-mediocre
  - la procedura per la prenotazione, per il 29% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala attesa, per il 40% pessimo-mediocre

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).

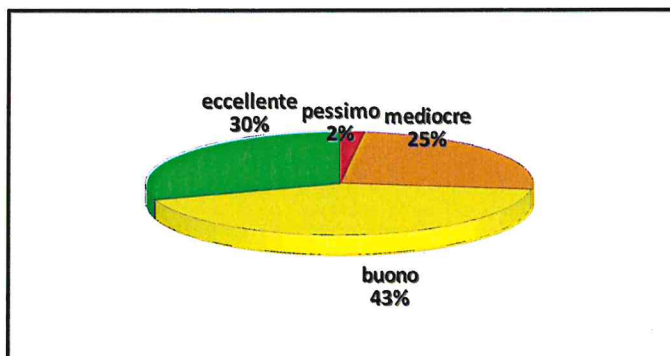
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2023

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

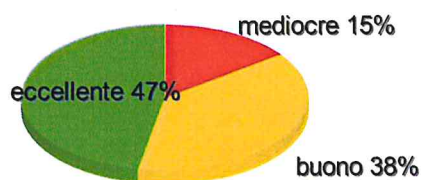
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	13	25%
buono	23	43%
eccellente	16	30%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



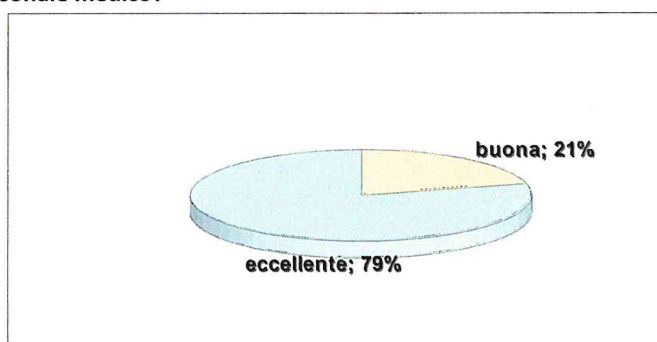
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	8	15%
buono	20	38%
eccellente	25	47%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



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

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	11	21%
eccellente	42	79%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



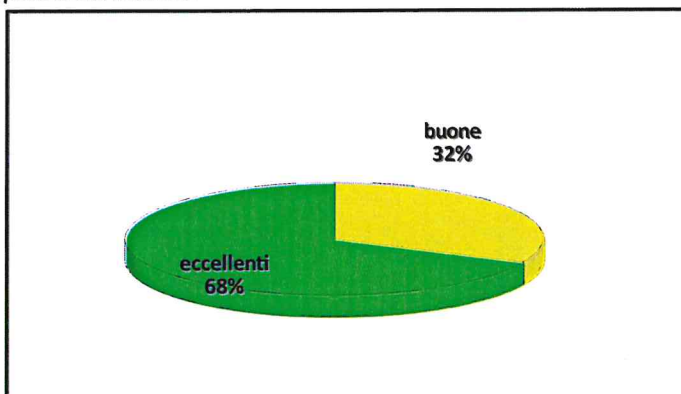
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	15	28%
eccellente	35	66%
non risposto	2	4%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



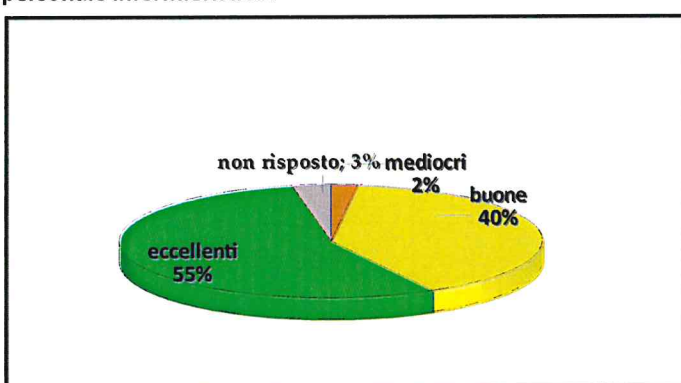
**1.5 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	17	32%
eccellenti	36	68%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



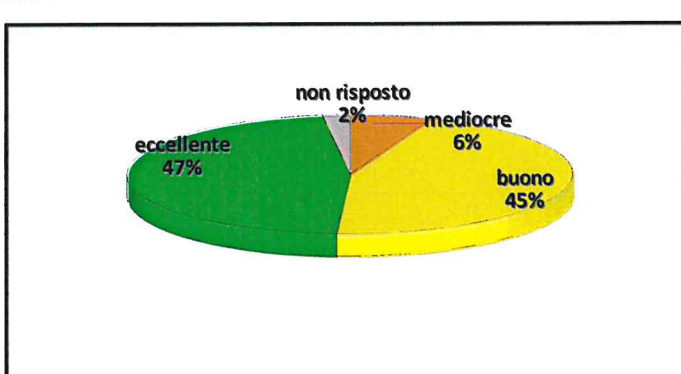
**1.6 Come valuta le informazioni datele dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	2%
buone	21	40%
eccellenti	29	55%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



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

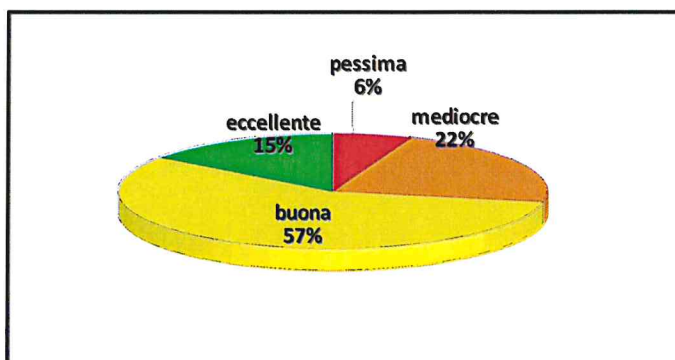
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	6%
buono	24	45%
eccellente	25	47%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



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

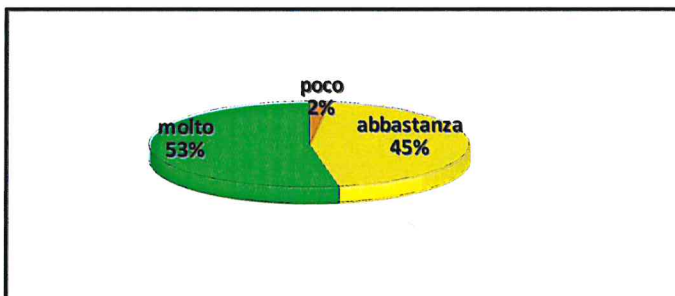
**2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?**

	frequenze	percentuali
pessima	3	6%
mediocre	12	22%
buona	30	57%
eccellente	8	15%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



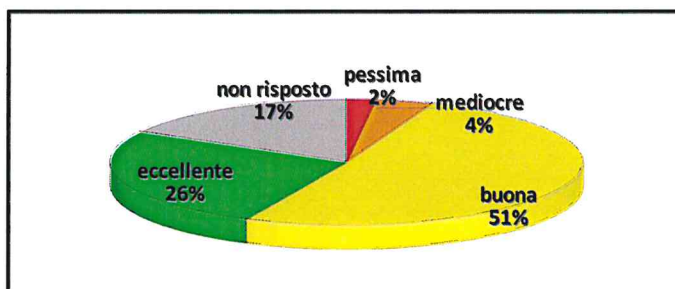
**2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	24	45%
molto	28	53%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



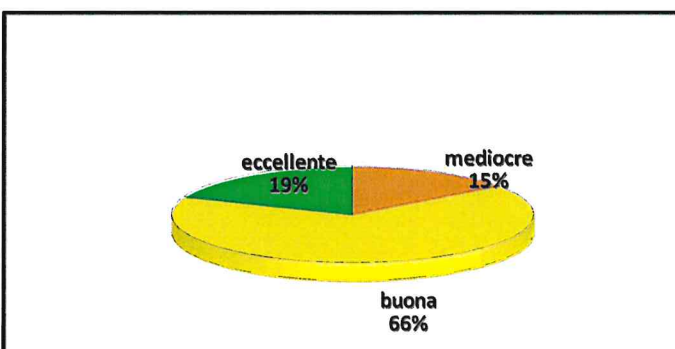
**2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?**

	frequenze	percentuali
pessima	1	2%
mediocre	2	4%
buona	27	51%
eccellente	14	26%
non risposto	9	17%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



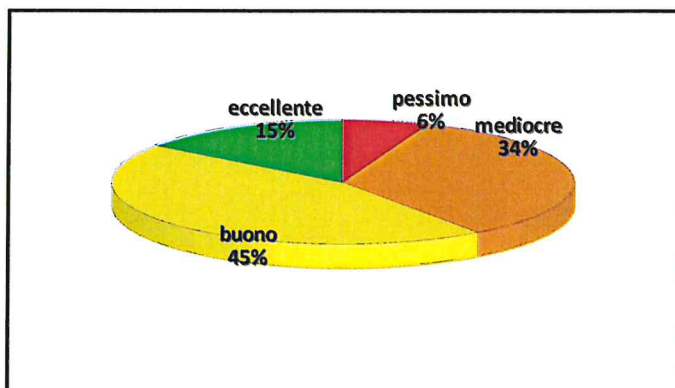
**2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	8	15%
buona	35	66%
eccellente	10	19%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



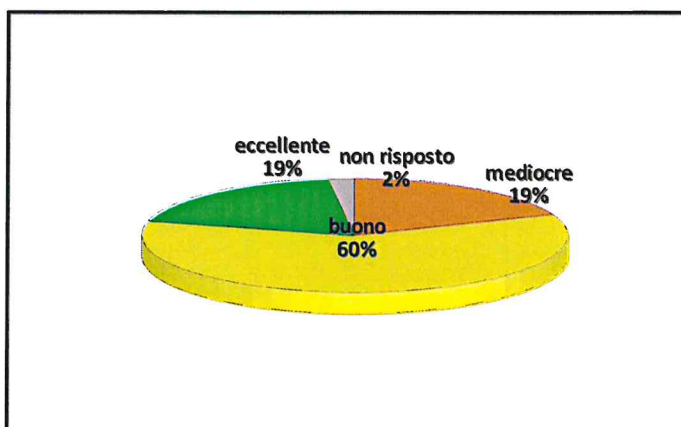
### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	6%
mediocre	18	34%
buono	24	45%
eccellente	8	15%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



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

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	10	19%
buono	32	60%
eccellente	10	19%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



## GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida



**COMMENTI E SUGGERIMENTI**

<b>Elogi</b>	<b>Frequenze</b>
Buono	1
Sono stata molto contenta come mi hanno spiegato e consigliato le cose da parte di medici	1
<i>totale elogi</i>	<b>2</b>
<b>Logistica</b>	<b>Frequenze</b>
Ho avuto un po' di difficoltà ad accedere alla clinica per mancanza di parcheggio essendo disabile	1
<i>totale aspetti logistica</i>	<b>1</b>
<i>Totale suggerimenti</i>	<b>3</b>

