



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

Genetica ed Epidemiologia Clinica Ambulatori

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2021

Somministrazione questionari:

Periodo	agosto/ottobre 2021
Numero questionari somministrati	150
Numero questionari raccolti	94
	63%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio di Genetica ed Epidemiologia Clinica dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo da agosto a ottobre 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 150 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 94 (63%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **83/100**.

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:
 - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 94%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 99%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 99%
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 99%
 - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 99%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 94%
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 92%
 - il comfort dell’ambulatorio, per il 95%

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - il tempo d’attesa dal momento della prenotazione al giorno dell’appuntamento, per il 24% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 22% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l’ambulatorio, per il 17% pessimo-mediocre

- **gli aspetti critici** riguardano:
 - il comfort della sala d’attesa, per il 42% 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.

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).

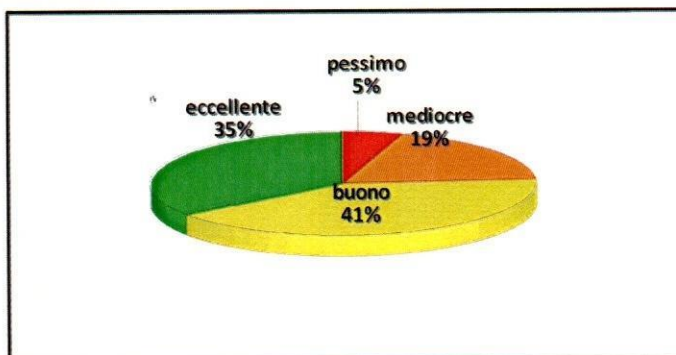
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2021

1° parte: personale e organizzazione UOC

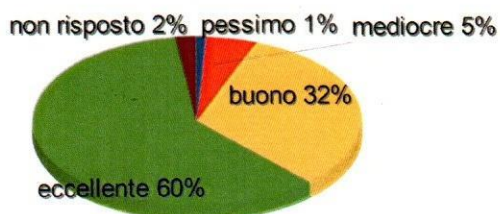
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	5	5%
mediocre	18	19%
buono	38	41%
eccellente	33	35%
non risposto	0	0%
Totale	94	100%



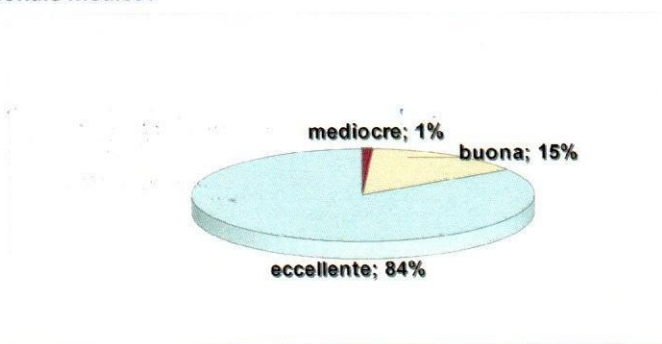
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	5	5%
buono	30	32%
eccellente	56	60%
non risposto	2	2%
Totale	94	100%



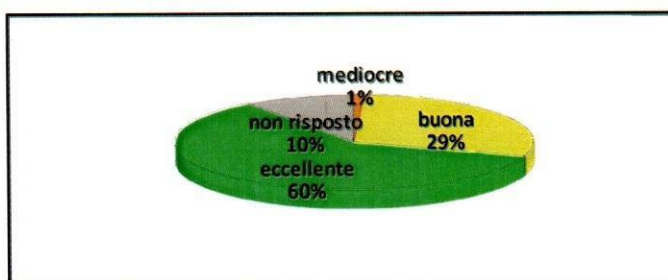
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	14	15%
eccellente	79	84%
non risposto	0	0%
Totale	94	100%



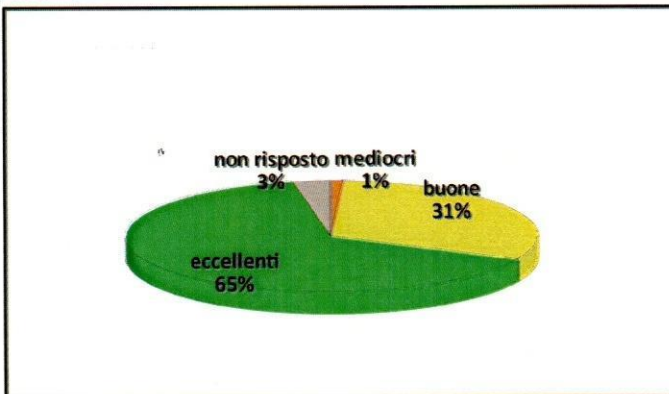
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	1%
buona	27	29%
eccellente	56	60%
non risposto	10	10%
Totale	94	100%



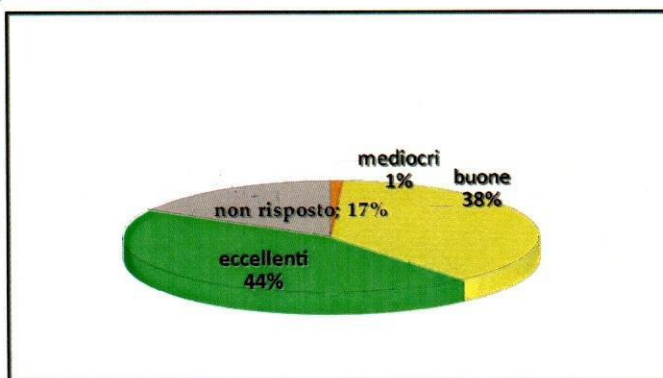
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	29	31%
eccellenti	61	65%
non risposto	3	3%
Totale	94	100%



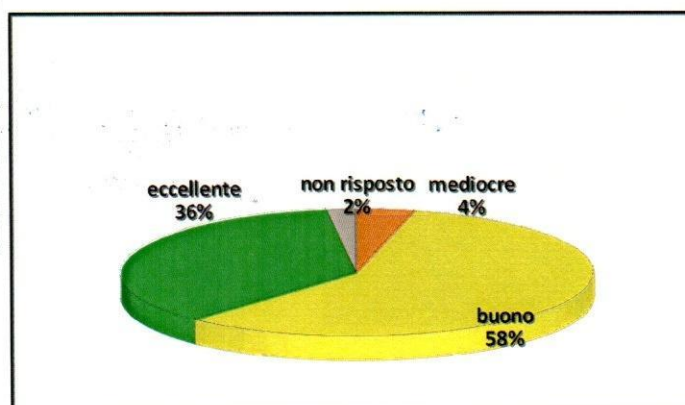
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	1%
buone	36	38%
eccellenti	41	44%
non risposto	16	17%
Totale	94	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

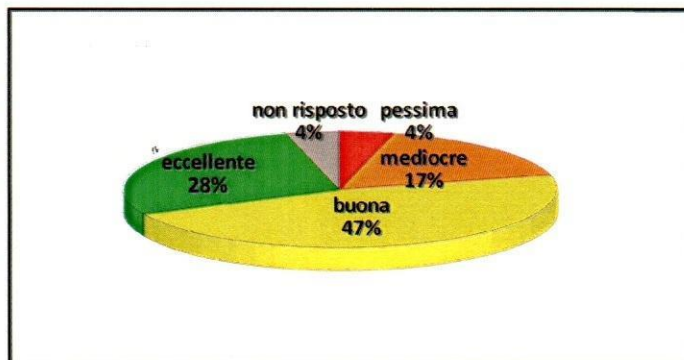
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	4%
buono	54	58%
eccellente	34	36%
non risposto	2	2%
Totale	94	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

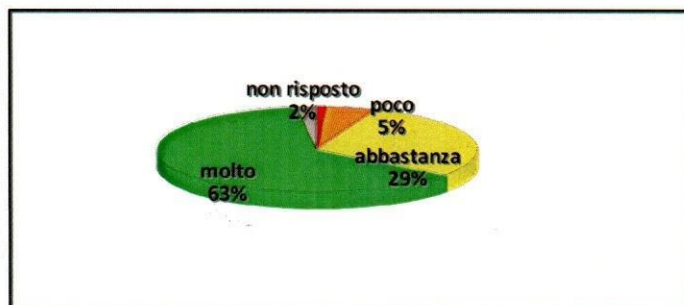
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	4	4%
mediocre	16	17%
buona	44	47%
eccellente	26	28%
non risposto	4	4%
Totale	94	100%



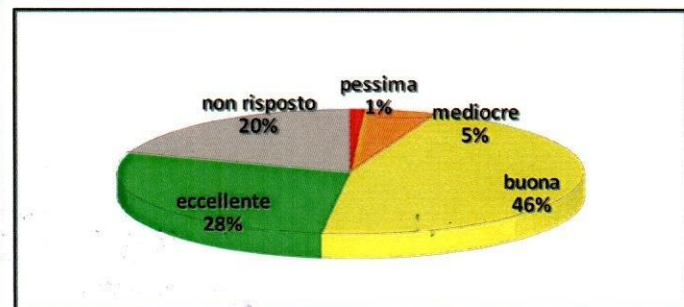
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	5	5%
abbastanza	27	29%
molto	59	63%
non risposto	2	2%
Totale	94	100%



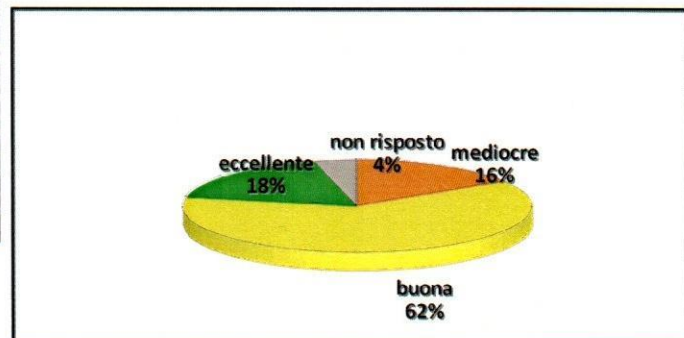
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	5	5%
buona	43	46%
eccellente	26	28%
non risposto	19	20%
Totale	94	100%



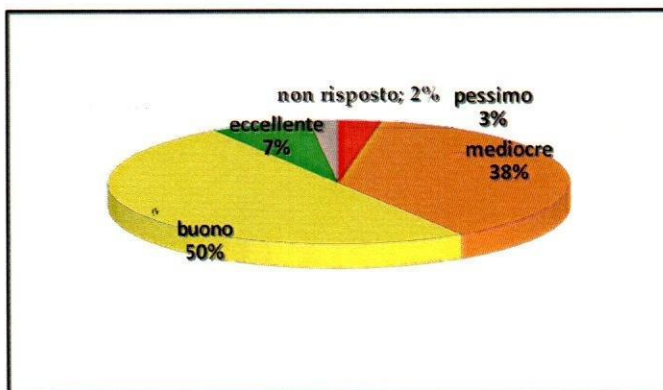
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	15	16%
buona	58	62%
eccellente	17	18%
non risposto	4	4%
Totale	94	100%



2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	3%
mediocre	36	38%
buono	46	50%
eccellente	7	7%
non risposto	2	2%
Totale	94	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	5%
buono	63	67%
eccellente	25	27%
non risposto	1	1%
Totale	94	100%

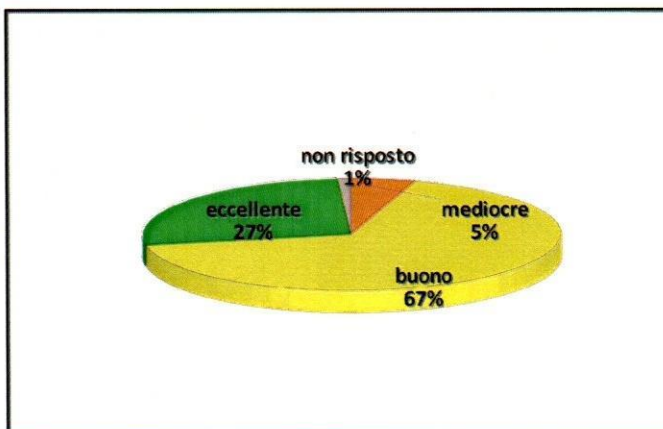


GRAFICO RIASSUNTIVO 2021

Grafico su percentuale valida



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
Tutto eccellente e anche perfetto. Grazie mille.	1
Le dottoresse con cui ho avuto la visita sono state gentili, professionali, esaurive. Le ho trovate Davvero di altissimo livello	1
totale elogi	2
Aspetti organizzativi	
Sarebbe auspicabile che con la prima telefonata di prenotazione sia tenuta una lista di attesa, senza che il paziente debba chiamare ripetutamente tentando di trovare un posto libero. Questo farebbe risparmiare molto tempo al personale addetto alle prenotazioni. Prendere un appuntamento per Una visita prescritta da un medico non dovrebbe farti sentire come se partecipassi ad una lotteria	1
Molto disordinato e disorganizzato l'esterno parcheggi assenti Correggere google maps	1
totale aspetti organizzativi	2
Tempi d'attesa	
Il tempo di attesa. Grazie	1
totale tempi d'attesa	1
Aspetti alberghieri e comfort	
Spazi angusti	1
Maggior spazio per attesa	1
totale aspetti alberghieri e comfort	2
Logistica	
Segnaletica stradale insufficiente	1
Segnaletica interna da migliorare	1
Migliorare la segnaletica per individuare l'ambulatorio	1
totale logistica	3
Altri aspetti	
Sito poco intuitivo e non completamente accessibile	1
Aumentare la ricerca, essere informati periodicamente	1
totale altri aspetti	2
Totale suggerimenti	12

