



Regione del Veneto  
Azienda Ospedale - Università Padova

## Endocrinologia Ambulatori

# REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2021

### *Somministrazione questionari:*

Periodo	agosto-21
Numero questionari somministrati	200
Numero questionari raccolti	148
	74%

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Endocrinologia – Ambulatorio - dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel mese di agosto 2021, 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. 148 (74%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 81/100.

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 96%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 98%
  - le informazioni date dal personale medico, per il 96%
  - le informazioni date dal personale infermieristico, per il 99%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, per il 96%
  - il comfort della sala d'attesa, per il 92%
  - il comfort dell'ambulatorio, per il 97%
  
- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 17 % pessimo-mediocre
  - il tempo d'attesa nel giorno della visita, per l'11 % pessimo-mediocre
  - la procedura per la prenotazione, per il 12% pessimo-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, per l'11% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 20% 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.

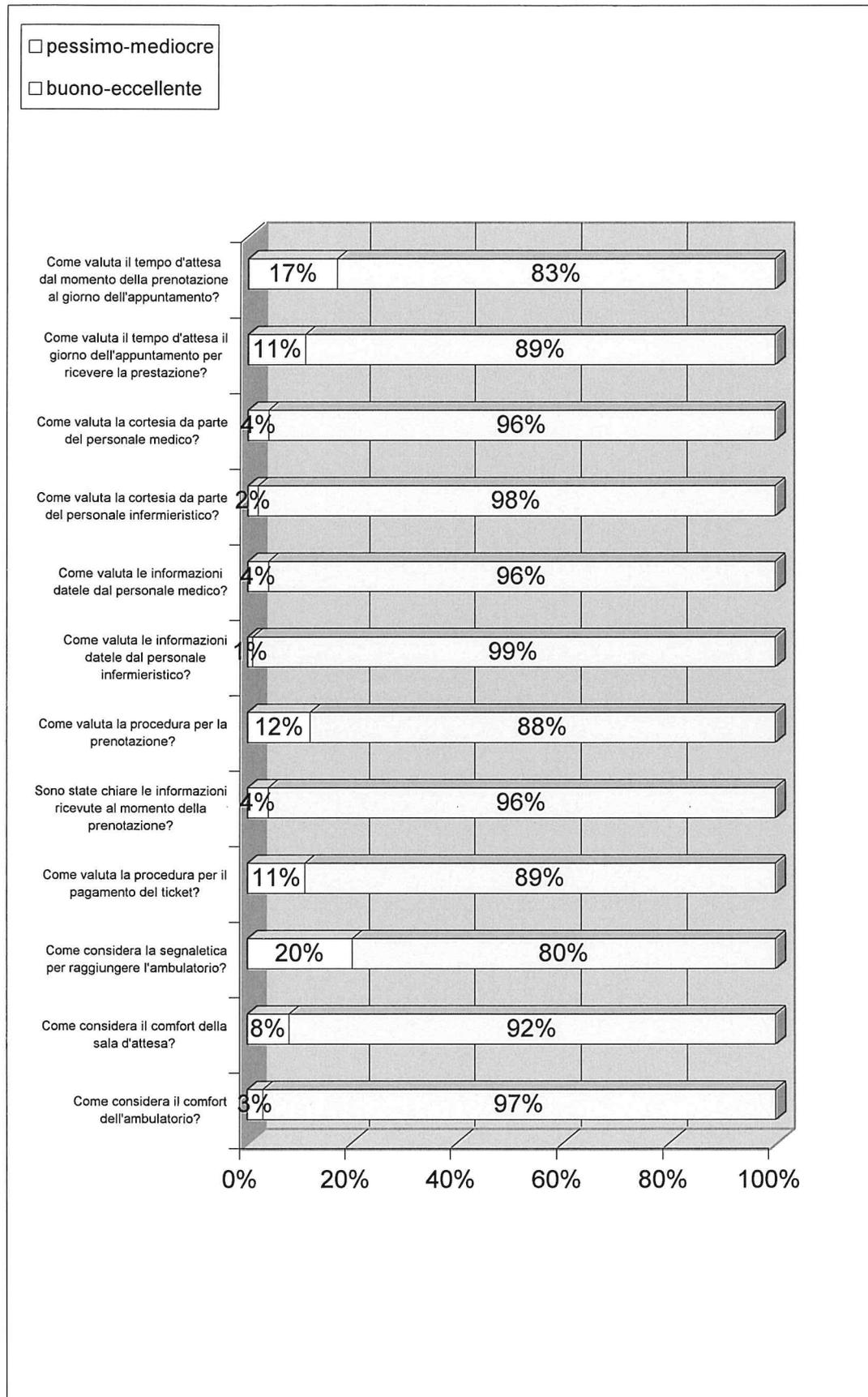
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

---

<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]

## GRAFICO RIASSUNTIVO 2021

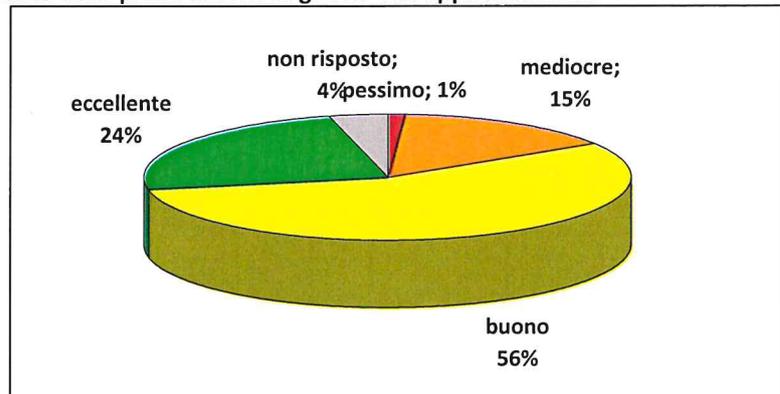


## GRAFICI 2021

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

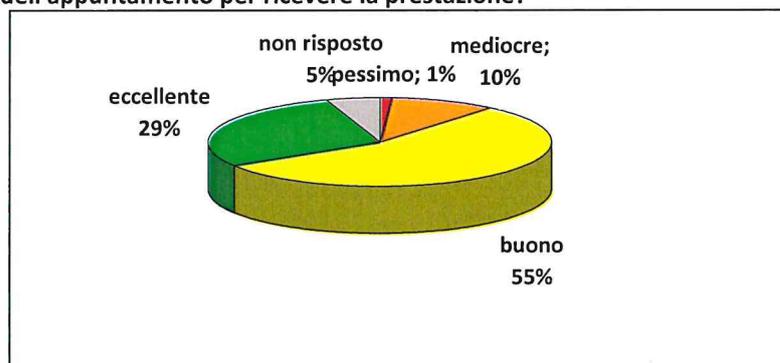
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	1%
mediocre	22	15%
buono	83	56%
eccellente	35	24%
non risposto	6	4%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



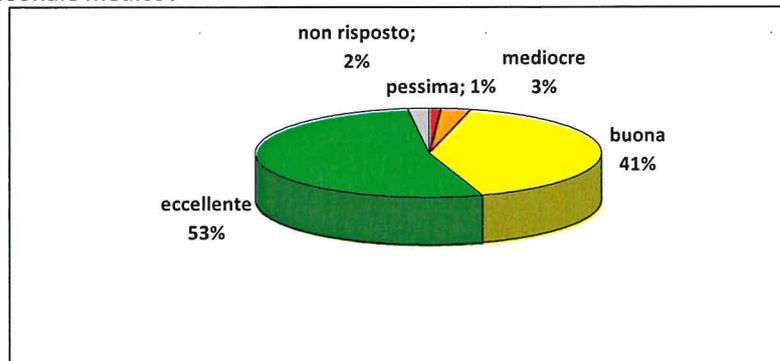
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	1%
mediocre	15	10%
buono	82	55%
eccellente	43	29%
non risposto	7	5%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



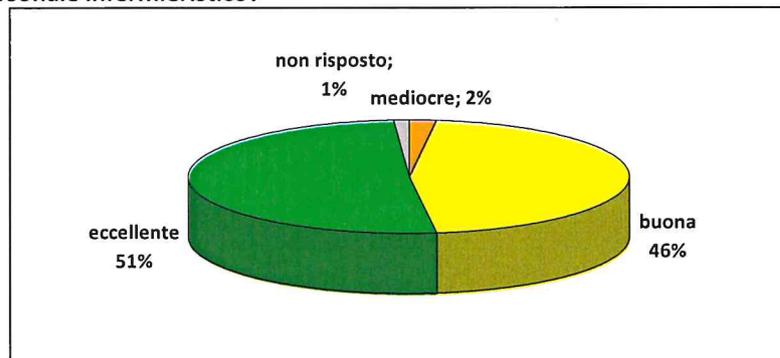
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	4	3%
buona	61	41%
eccellente	79	53%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



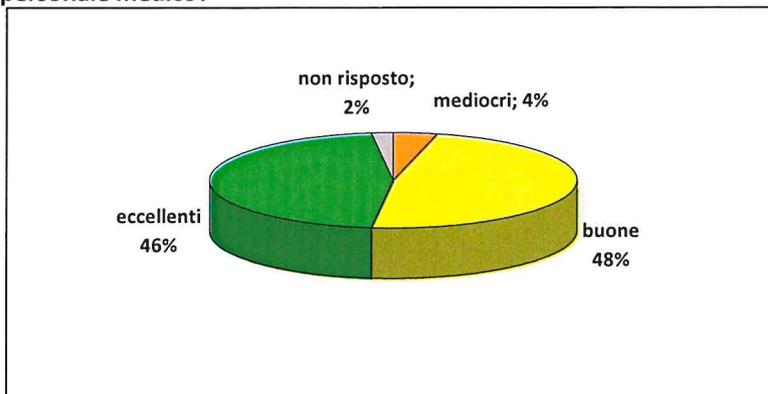
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	2%
buona	68	46%
eccellente	75	51%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



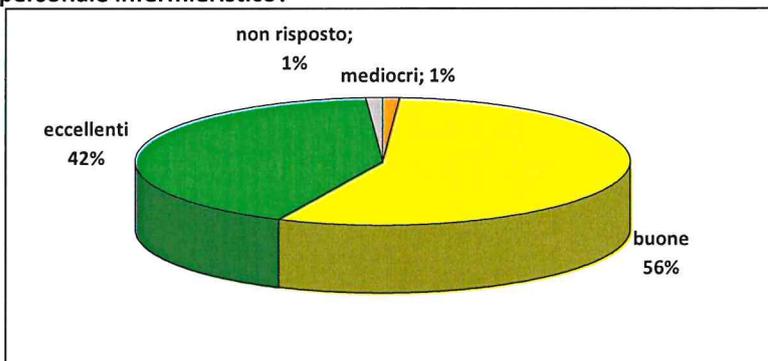
### 1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	6	4%
buone	71	48%
eccellenti	68	46%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



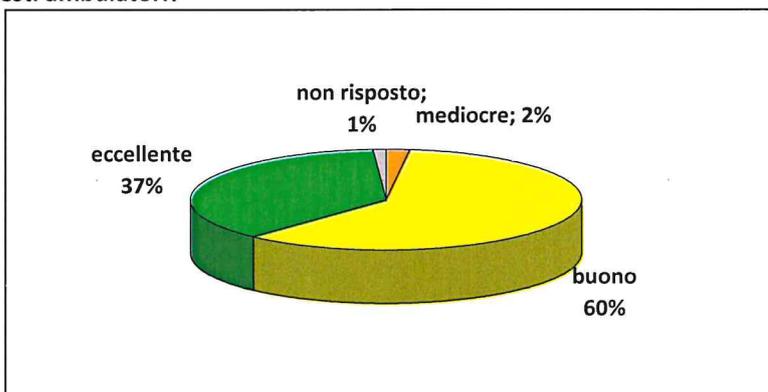
### 1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	2	1%
buone	82	56%
eccellenti	62	42%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



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

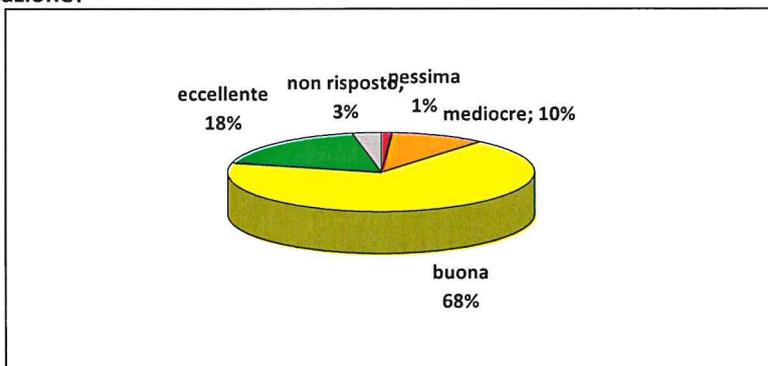
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	2%
buono	88	60%
eccellente	55	37%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



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

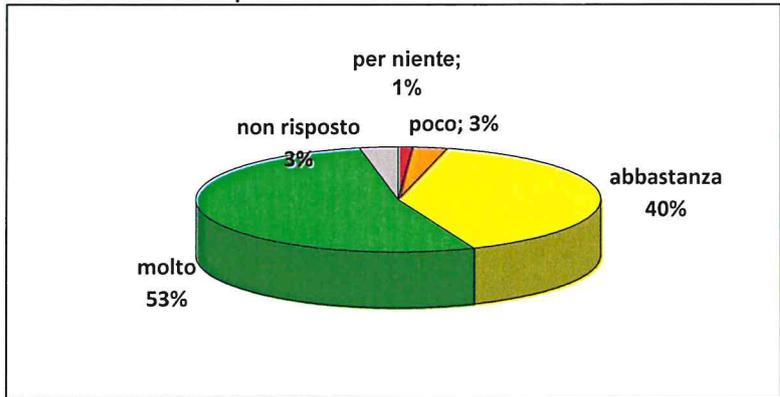
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	15	10%
buona	100	68%
eccellente	26	18%
non risposto	5	3%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



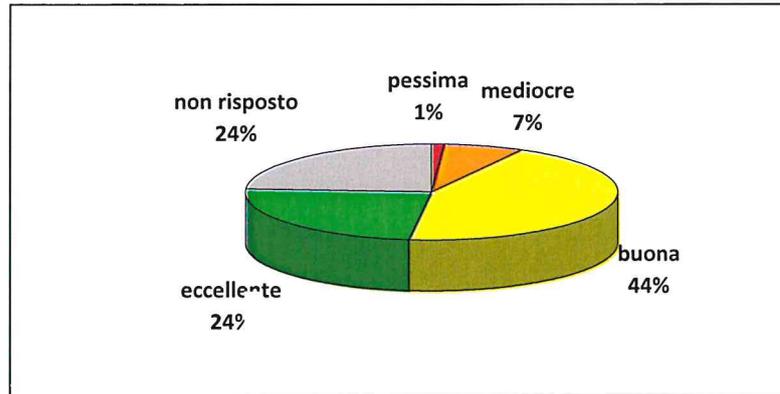
**2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?**

	frequenze	percentuali
per niente	1	1%
poco	4	3%
abbastanza	60	40%
molto	79	53%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



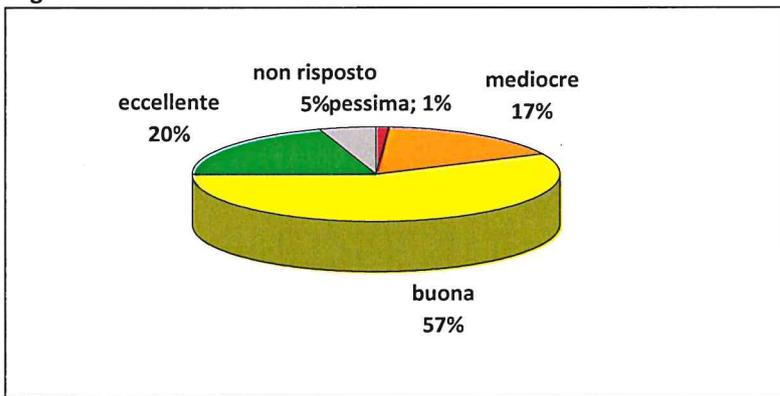
**2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?**

	frequenze	percentuali
pessima	1	1%
mediocre	11	7%
buona	65	44%
eccellente	36	24%
non risposto	35	24%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



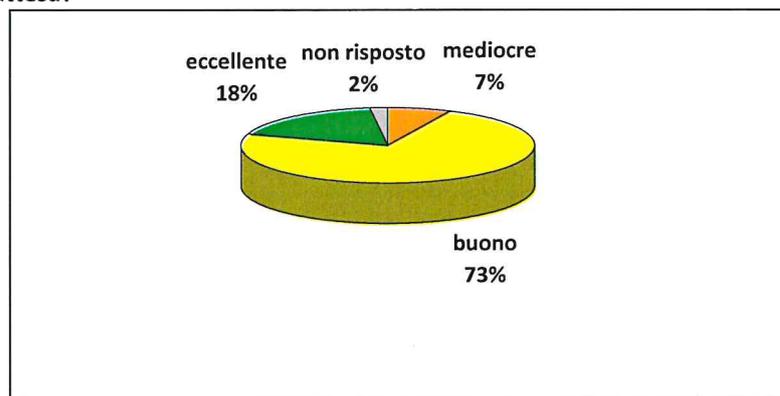
**2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?**

	frequenze	percentuali
pessima	2	1%
mediocre	26	17%
buona	84	57%
eccellente	29	20%
non risposto	7	5%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



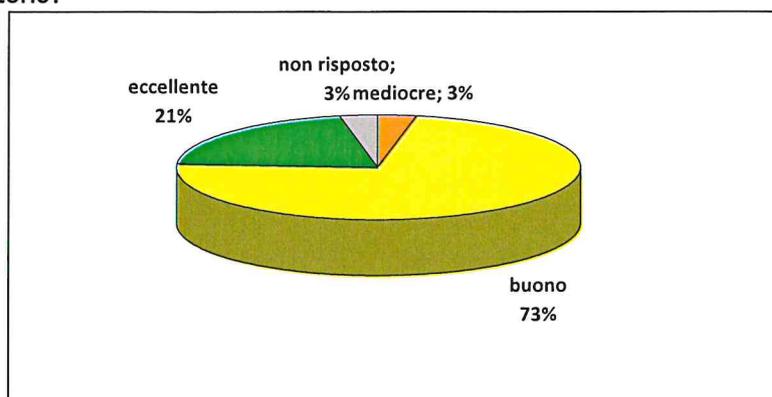
**2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	11	7%
buono	108	73%
eccellente	26	18%
non risposto	3	2%
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

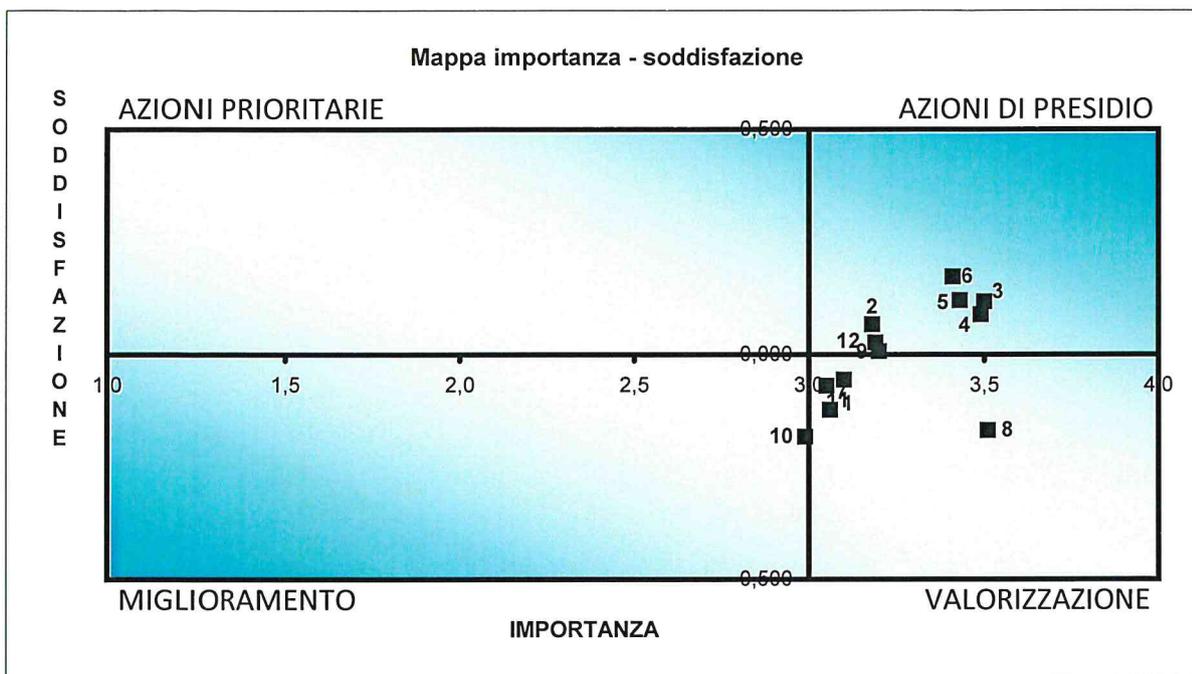


## 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	3%
buono	108	73%
eccellente	32	21%
non risposto	4	3%
<b>Totale</b>	<b>148</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.*



**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, la cortesia da parte del personale medico, la cortesia da parte del personale infermieristico, le informazioni ricevute dal personale medico, le informazioni ricevute dal personale infermieristico, la valutazione procedura pagamento ticket, 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 rientra il tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, la valutazione procedura prenotazione, chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione, il comfort della sala d'attesa

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

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>
Complimenti per la professionalità e cortesia. Dovrebbero essere tutti gli ambulatori come questo dell'endocrinologia. Grazie.	1
Dovrebbero essere tutti come ad endocrinologia.	1
Non ho altro da aggiungere. Mi trovo bene con tutto il personale medico e infermieristico.	1
Organizzazione in periodo post covid migliore rispetto a quella ante covid. Continuate così.	
Grazie.	1
Ottimo medico!!!Complimenti!!!... Brava gente che accoglie paziente prima di entrare.	1
Ho trovato un'infermiera molto disponibile durante l'accettazione. In ambienti come questi	
cortesia e gentilezza devono essere al primo posto. Io li ho trovati.	1
Ho trovato accoglienza e gentilezza e professionalità all'ingresso da parte del personale infermieristico.	1
Superlativa l'accoglienza al triage di ingresso in struttura.	1
Eccellente il triage.	1
Eccellente il check in per il triage all'ingresso.	1
<b>totale elogi</b>	<b>10</b>
<b>Aspetti organizzativi</b>	<b>Frequenze</b>
Snellire le procedure di prenotazione. Medici puntuali nelle visite/appuntamenti.	1
<b>totale aspetti organizzativi</b>	<b>1</b>
<b>Segnaletica</b>	<b>Frequenze</b>
Maggiori indicazioni per raggiungere la zona del pagamento ticket.	1
Segnaletica più chiara.	1
<b>totale segnaletica</b>	<b>2</b>
<b>Aspetti relazionali</b>	<b>Frequenze</b>
Chi risponde al telefono dovrebbe essere più paziente e gentile e ascoltare la domanda dell'utente che non sempre riesce a esprimersi bene e a specificare le proprie richieste velocemente.	1
... Purtroppo sarebbe meglio che le persone che lavorano in accettazione siano più umani e gentili!!!	1
Per arrivare a un buon risultato basterebbe un po' più di dialogo.	1
Il personale medico che ha effettuato l'ecografia in data odierna parlava tra di loro, senza coinvolgere il paziente nella discussione o senza spiegare quello che stavano dicendo. Ritengo che una migliore prestazione potrebbe essere fornita coinvolgendo il paziente durante la visita e spiegando quello che si sta vedendo.	1
<b>totale aspetti relazionali</b>	<b>4</b>
<b>Tempi d'attesa</b>	<b>Frequenze</b>
Troppo tempo da aspettare per avere la prestazione sanitaria.	1
<b>totale tempi d'attesa</b>	<b>1</b>
<b>totale suggerimenti</b>	<b>18</b>

