



Regione del Veneto  
Azienda Ospedale - Università Padova

# CRIC

Centro Regionale per lo studio e la cura dell'Invecchiamento  
Cerebrale

## AMBULATORI

# REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

### *Somministrazione questionari:*

|                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Periodo                          | 2 maggio 2023 – 2 giugno 2023 |
| Numero questionari somministrati | 117                           |
| Numero questionari raccolti      | 93                            |
|                                  | 79%                           |

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all’utenza dell’ambulatorio del CRIC (Centro Regionale per lo studio e la cura dell’Invecchiamento Cerebrale) dell’Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo da maggio a giugno 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 117 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 93 (79%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 84/100.

Il questionario è costituito da 16 domande di cui 15 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 98%
  - 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 99%
  - il comfort della sala attesa, per il 97%
  - il comfort dell’ambulatorio, per il 100%
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d’attesa dal momento della prenotazione al giorno dell’appuntamento, per il 12% pessimo-medio
  - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 12% pessimo-medio
  - la procedura per il pagamento del ticket, per l’11% pessimo-medio

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).

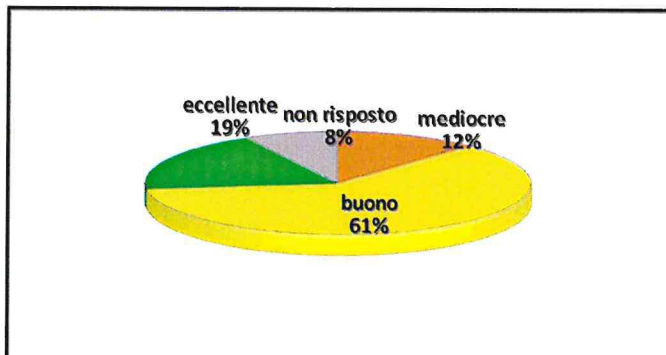
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2023

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

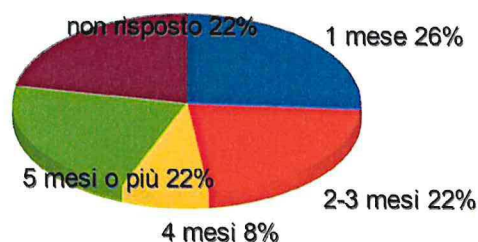
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 11        | 12%         |
| buono         | 57        | 61%         |
| eccellente    | 18        | 19%         |
| non risposto  | 7         | 8%          |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



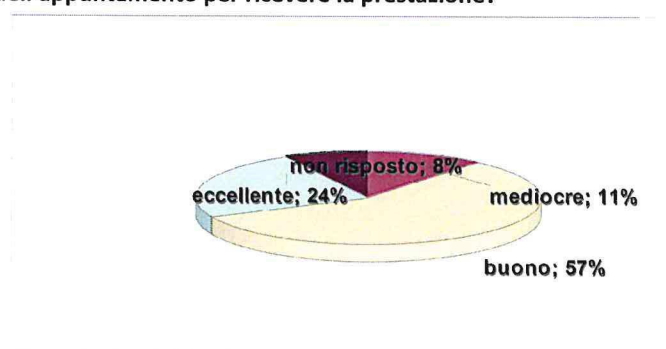
#### 1.2 Quanto tempo ha atteso?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| 1 mese        | 24        | 26%         |
| 2-3 mesi      | 21        | 22%         |
| 4 mesi        | 7         | 8%          |
| 5 mesi o più  | 21        | 22%         |
| non risposto  | 20        | 22%         |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



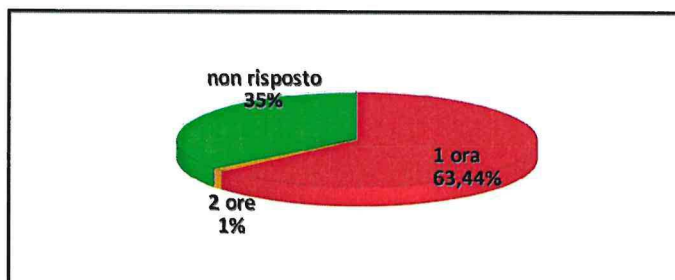
#### 1.3 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 10        | 11%         |
| buono         | 53        | 57%         |
| eccellente    | 22        | 24%         |
| non risposto  | 8         | 8%          |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



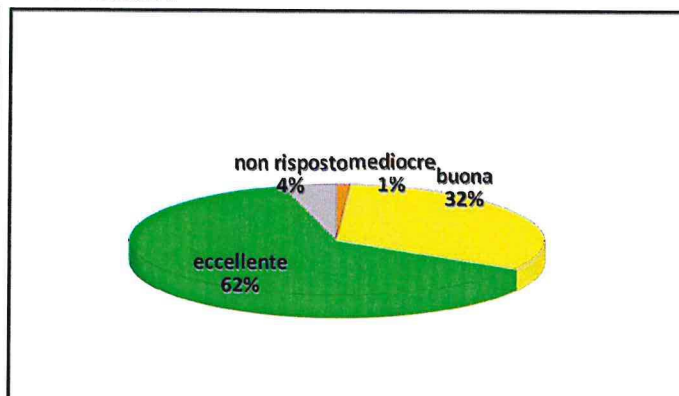
#### 1.4 Quanto tempo ha atteso?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| 1 ora         | 59        | 63,44%      |
| 2 ore         | 1         | 1,07%       |
| oltre 2 ore   | 0         | 0,00%       |
| non risposto  | 33        | 35,48%      |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



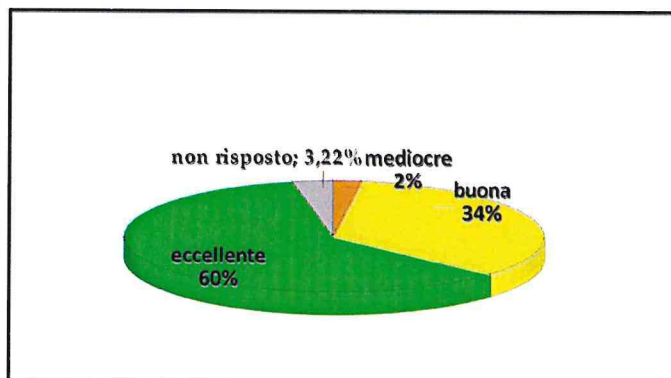
### 1.5 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 1         | 1,07%       |
| buona         | 30        | 32,25%      |
| eccellente    | 58        | 62,36%      |
| non risposto  | 4         | 4,30%       |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



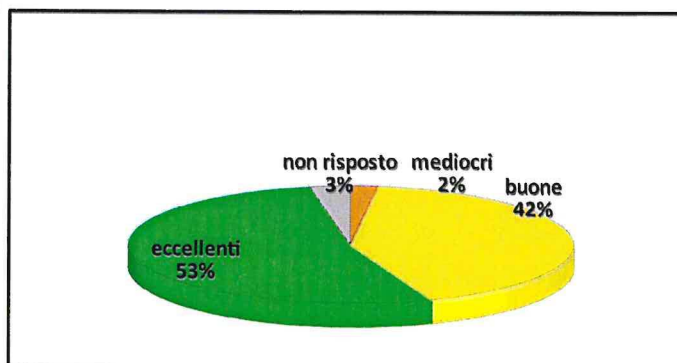
### 1.6 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 2         | 2,15%       |
| buona         | 32        | 34,40%      |
| eccellente    | 56        | 60,21%      |
| non risposto  | 3         | 3,22%       |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



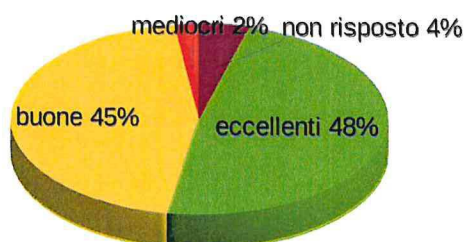
### 1.7 Come valuta le informazioni date dal personale medico ?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessime       | 0         | 0%          |
| mediocri      | 2         | 2%          |
| buone         | 39        | 42%         |
| eccellenti    | 49        | 53%         |
| non risposto  | 3         | 3%          |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



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

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessime       | 0         | 0%          |
| mediocri      | 2         | 2,15%       |
| buone         | 42        | 45,16%      |
| eccellenti    | 45        | 48,38%      |
| non risposto  | 4         | 4,30%       |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



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

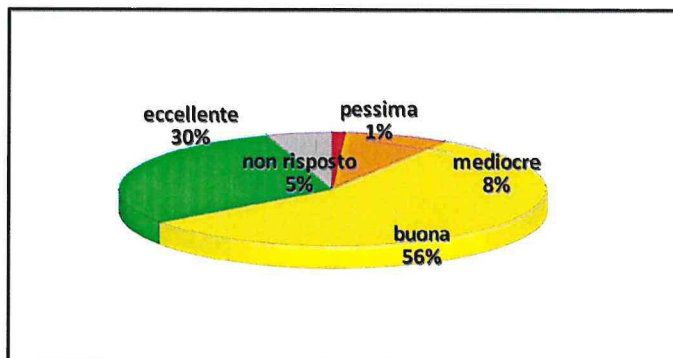
|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 1         | 1%          |
| buono         | 44        | 47%         |
| eccellente    | 47        | 51%         |
| non risposto  | 1         | 1%          |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



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

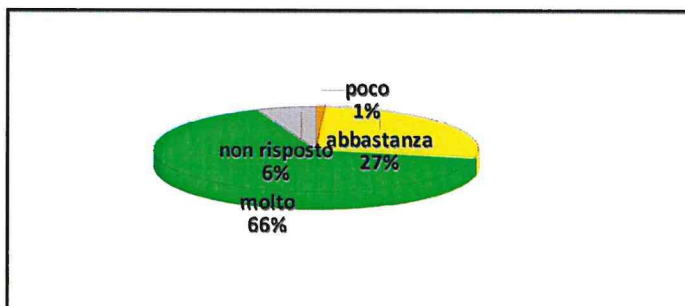
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 1         | 1%          |
| mediocre      | 7         | 8%          |
| buona         | 52        | 56%         |
| eccellente    | 28        | 30%         |
| non risposto  | 5         | 5%          |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



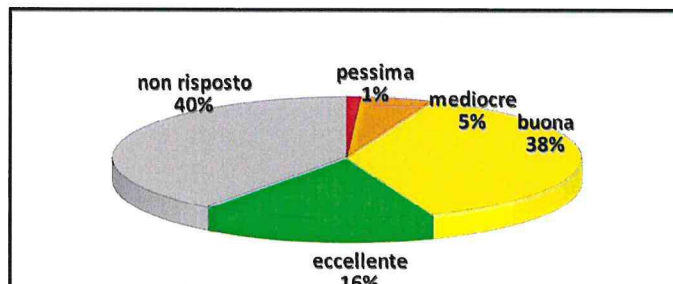
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| per niente    | 0         | 0%          |
| poco          | 1         | 1%          |
| abbastanza    | 25        | 27%         |
| molto         | 61        | 66%         |
| non risposto  | 6         | 6%          |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



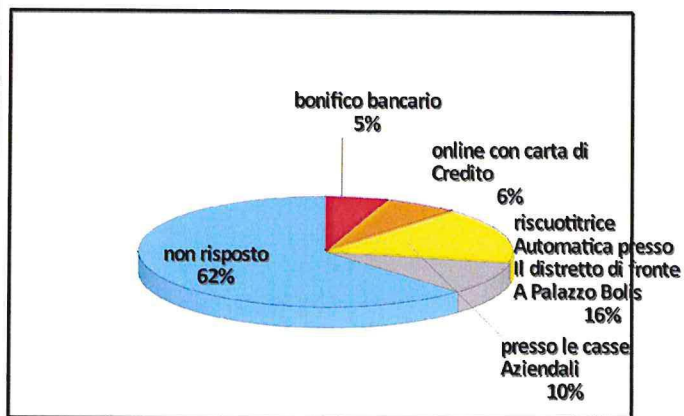
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessima       | 1         | 1%          |
| mediocre      | 5         | 5%          |
| buona         | 35        | 38%         |
| eccellente    | 15        | 16%         |
| non risposto  | 37        | 40%         |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



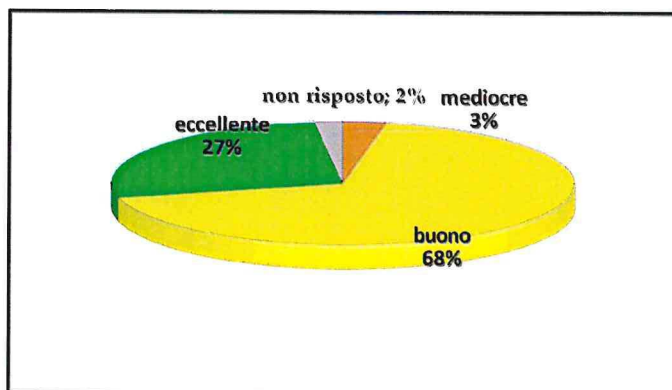
#### 2.4 Come ha effettuato il pagamento?

|  | frequenze | percentuali |
|--|-----------|-------------|
| bonifico bancario  | 5         | 5,37%       |
| online con carta di Credito  | 6         | 6,45%       |
| riscuotitrice Automatica presso Il distretto di fronte A Palazzo Bolis | 15        | 16,12%      |
| filiale della Banca Monte dei Paschi di Siena                          | 0         | 0,00%       |
| presso le casse Aziendali  | 9         | 9,67%       |
| non risposto   | 58        | 62,36%      |
| <b>Totale</b>  | <b>93</b> | <b>100%</b> |



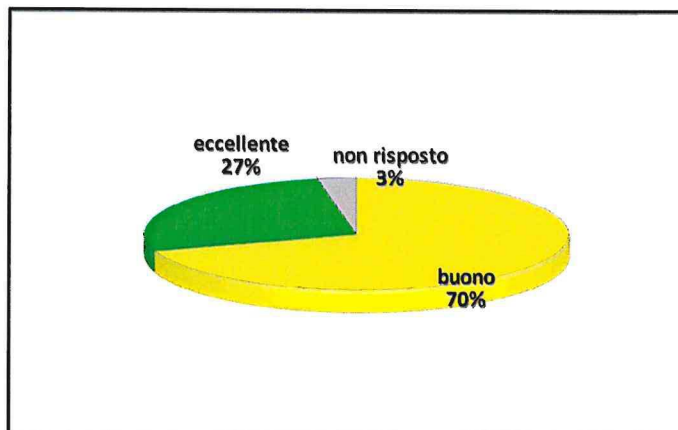
#### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 3         | 3%          |
| buono         | 63        | 68%         |
| eccellente    | 25        | 27%         |
| non risposto  | 2         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



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

|               | frequenze | percentuali |
|---------------|-----------|-------------|
| pessimo       | 0         | 0%          |
| mediocre      | 0         | 0%          |
| buono         | 65        | 70%         |
| eccellente    | 25        | 27%         |
| non risposto  | 3         | 3%          |
| <b>Totale</b> | <b>93</b> | <b>100%</b> |



## GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida

- pessimo-mediocre
- buono-eccellente



**COMMENTI E SUGGERIMENTI**

| Elogi   | Frequenze |
|---|-----------|
| Grazie  | 1         |
| Siamo soddisfatti del vostro servizio per i nostri cari   | 1         |
| Centro eccellente sotto molti punti vista   | 1         |
| <i>totale elogi</i>   | <b>3</b>  |
|   |           |
| Aspetti organizzativi   | Frequenze |
| Raggruppare il più possibile le prestazioni in modo da venire il meno possibile   | 1         |
| Al momento della consegna della tabella dare qualche indicazione sulla compilazione   | 1         |
| Necessità di implementare il servizio, più fisioterapisti, educatori  | 1         |
| Sarebbe auspicabile possibilità di contatti con i medici al bisogno tra un appuntamento ed il successivo. Sarebbe auspicabile visita del medico a domicilio in caso di paziente con difficoltà di deambulazione anche non allettato | 1         |
| <i>totale aspetti organizzativi</i>   | <b>4</b>  |
|   |           |
| Aspetti vari  | Frequenze |
| Trattasi di paziente in carico al CRIC con controlli programmati ogni tre mesi  | 1         |
| <i>totale aspetti vari</i>  | <b>1</b>  |
|   |           |
| <b>Totale suggerimenti</b>  | <b>8</b>  |

