

# LA QUALITA' PERCEPITA

## I PUNTI DI VISTA DELLA QUALITA'

La qualità per  
l'operatore

La qualità per il  
manager

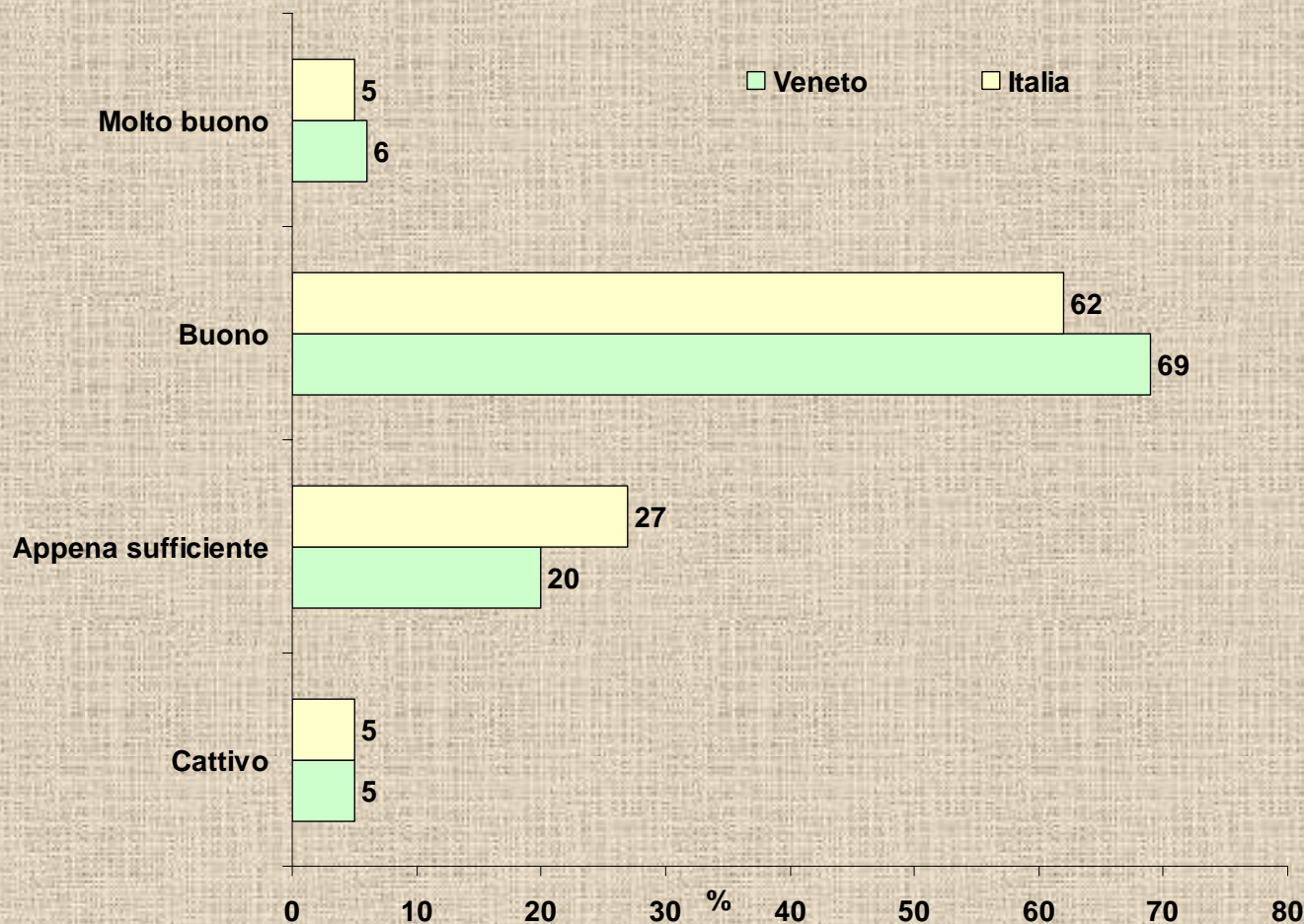
La qualità per  
l'utente



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LO STATO DI SALUTE PERCEPITO DAI SOGGETTI CON DIABETE



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LO STATO DI SALUTE PERCEPITO DAI SOGGETTI CON DIABETE

## VARIABILI CHE INFLUENZANO LA PERCEZIONE DEL PROPRIO STATO DI SALUTE

- **ETA'** NO
- **DURATA DI MALATTIA** NO
- **GRADO DI ISTRUZIONE** NO
- **STATO OCCUPAZIONALE** NO
- **EROGATORE DELLE CURE** NO
- **PRESENZA DI COMPLICANZE** NO
- **TIPO DI TERAPIA** NO
- **SESSO** SI'



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LA QUALITA' PERCEPITA DAI SOGGETTI CON DIABETE

**GLI AMBITI ESPLORATI DALLO STUDIO QUADRI SONO:**

- **COMFORT DEGLI AMBULATORI**  
(Orari - accessibilità - pulizia)
- **RELAZIONE PAZIENTE-OPERATORE**  
(Cortesia - comprensibilità - ascolto)
- **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**  
(Tempi di attesa - programmazione delle visite - coordinamento tra servizi)



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LA QUALITA' PERCEPITA DAI SOGGETTI CON DIABETE

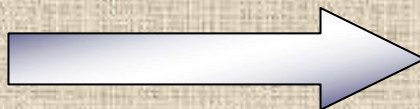
Ognuno dei punti precedenti veniva indagato con una specifica domanda alla quale il paziente era invitato a rispondere secondo una scala di giudizio pre-definita:

- ottimo
- buono



**GIUDIZIO POSITIVO**

- sufficiente
- insufficiente



**GIUDIZIO NEGATIVO**

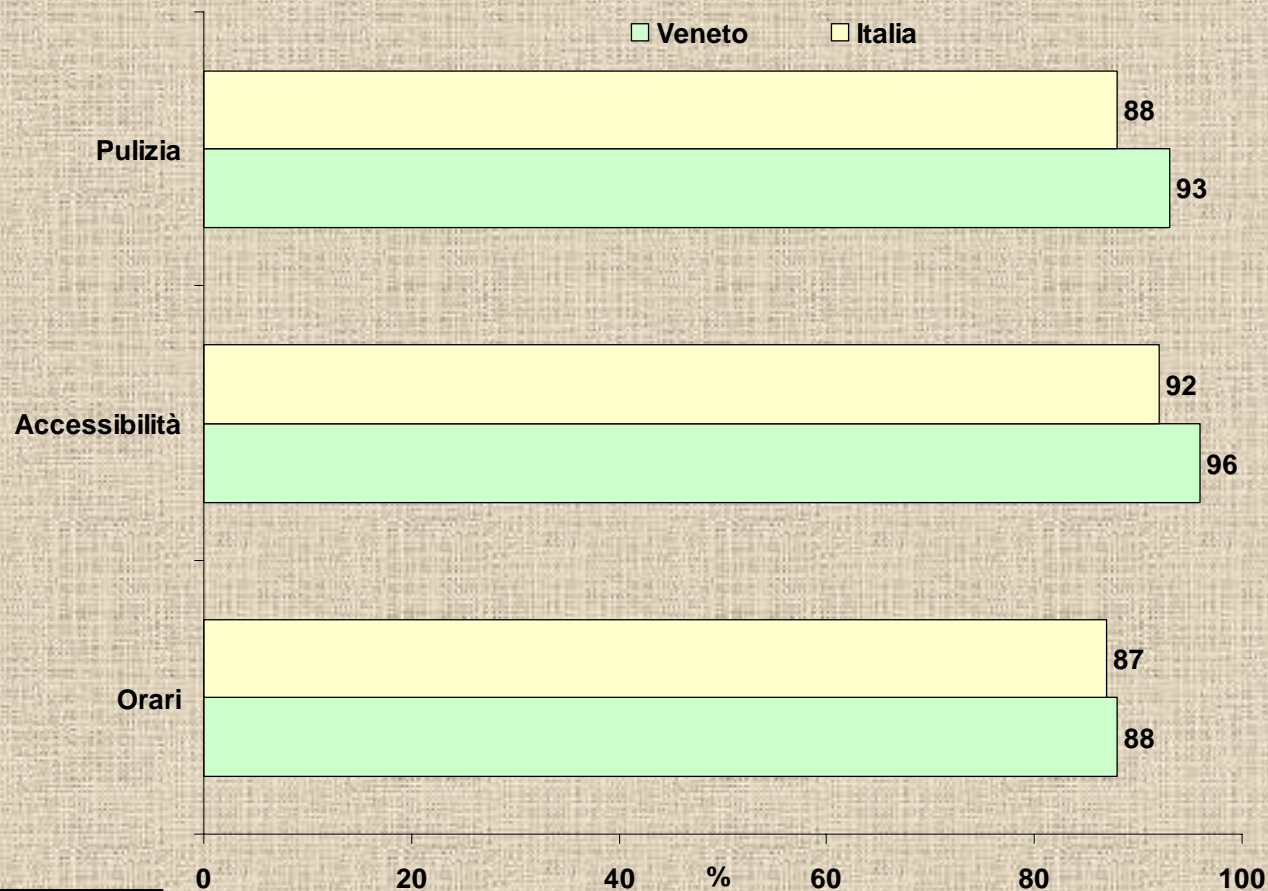


**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LA QUALITA' PERCEPITA DAI SOGGETTI CON DIABETE

## COMFORT DEGLI AMBULATORI (% giudizi positivi)

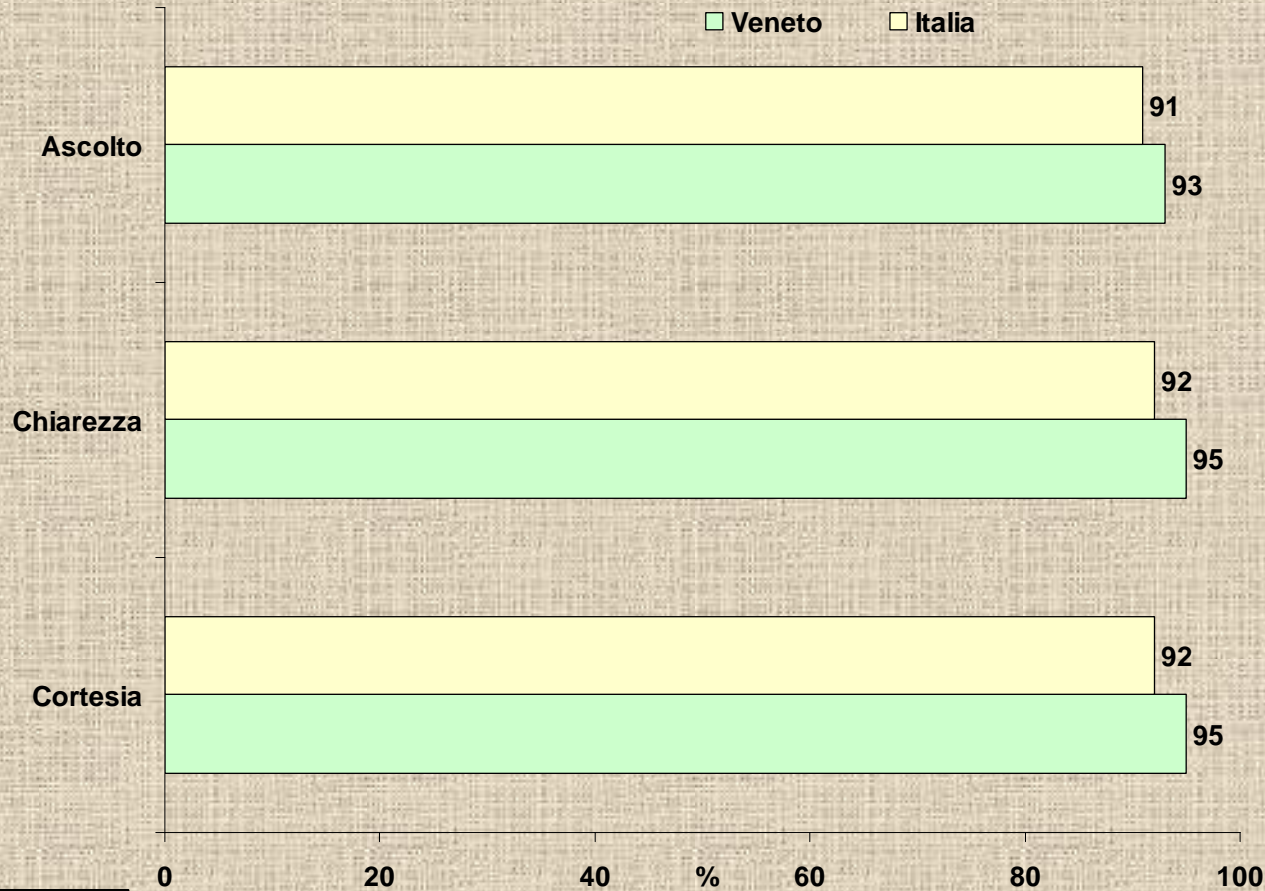


**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LA QUALITA' PERCEPITA DAI SOGGETTI CON DIABETE

## ATTEGGIAMENTO DEGLI OPERATORI (% giudizi positivi)

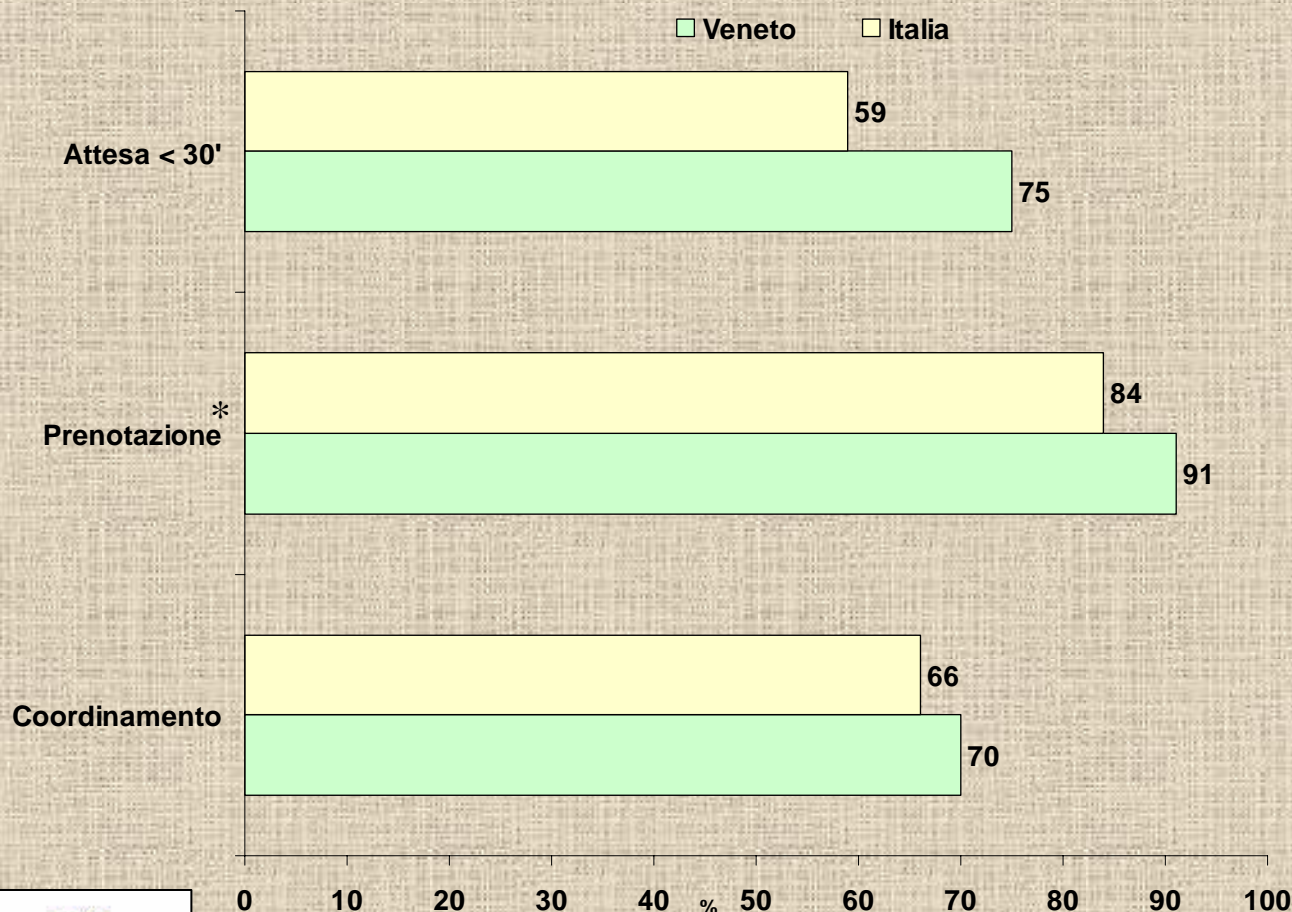


**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LA QUALITA' PERCEPITA DAI SOGGETTI CON DIABETE

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



\* solo CD

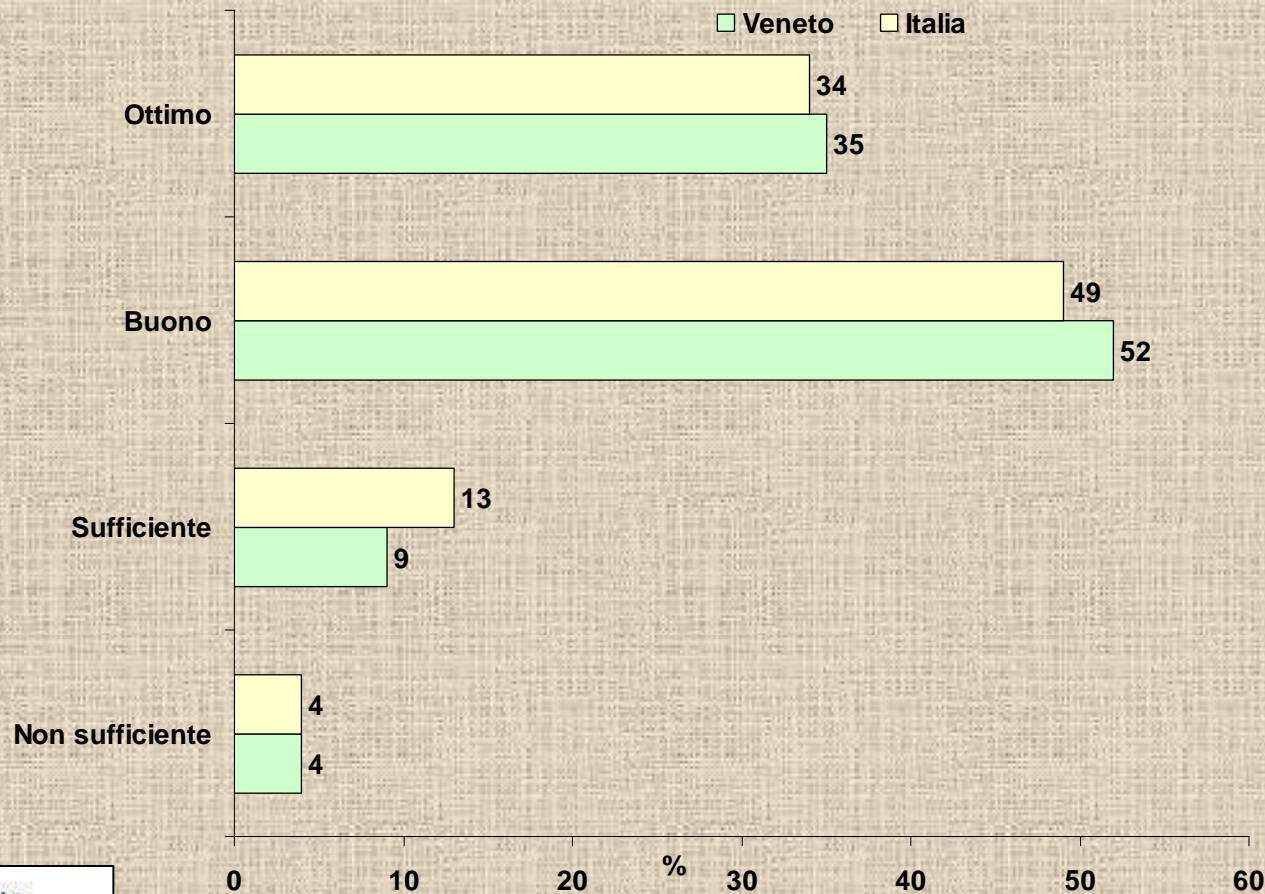


**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LA QUALITA' PERCEPITA DAI SOGGETTI CON DIABETE

## GIUDIZIO COMPLESSIVO



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# LA QUALITA' PERCEPITA DAI SOGGETTI CON DIABETE

## VARIABILI CHE INFLUENZANO IL GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'ASSISTENZA

• <b>ETA'</b>	<b>NO</b>
• <b>SESSO</b>	<b>NO</b>
• <b>DURATA DI MALATTIA</b>	<b>NO</b>
• <b>GRADO DI ISTRUZIONE</b>	<b>NO</b>
• <b>STATO OCCUPAZIONALE</b>	<b>NO</b>
• <b>EROGATORE DELLE CURE</b>	<b>NO</b>
• <b>PRESENZA DI COMPLICANZE</b>	<b>NO</b>
• <b>TIPO DI TERAPIA</b>	<b>SI'</b>
• <b>STATO DI SALUTE PERCEPITO</b>	<b>SI'</b>



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# CONCLUSIONI

**LO STUDIO QUADRI PRESENTA ALCUNI LIMITI CHE VANNO CONSIDERATI PRIMA DI TRARRE DELLE CONCLUSIONI:**

- **NON COMPLETA RAPPRESENTATIVITA' DELLA POPOLAZIONE DIABETICA** (per l'età, per l'esclusione dei pazienti non presenti nelle liste di esenzione ticket)
- **VARIABILI CLINICHE INDAGATE SOLO DAL PUNTO DI VISTA ANAMNESTICO** (senza documentazione)
- **MANCATO RISCONTRO DI QUANTO RIFERITO DAI SOGGETTI**



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# CONCLUSIONI

- **I PAZIENTI INTERVISTATI SONO SODDISFATTI DELL'ASSISTENZA RICEVUTA**
- **GLI INDICATORI SULL'ADERENZA ALLE LINEE-GUIDA ASSISTENZIALI EVIDENZIANO DEI MARGINI DI MIGLIORAMENTO NEL PERCORSO ASSISTENZIALE**
- **GLOBALMENTE LA SITUAZIONE VENETA RISPECCHIA LA MEDIA NAZIONALE CON LIEVI DIFFERENZE IN SENSO POSITIVO SIA PER L'ADERENZA ALLE LINEE-GUIDA ASSISTENZIALI SIA PER LA QUALITA' PERCEPITA, SENZA DIFFERENZE SIGNIFICATIVE IN RELAZIONE AL PRINCIPALE EROGATORE DELLE CURE**



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# PROSPETTIVE

- **ESTENSIONE DEL PROGETTO PER EVIDENZIARE DIFFERENZE INFRA-REGIONALI?**
- **RIPROPOSIZIONE PERIODICA DELL'INDAGINE PER MONITORARE NEL TEMPO LA QUALITA' PERCEPITA?**



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria



# RINGRAZIAMENTI

**B. Agazia**  
**D. Baldissera**  
**A. Bernardi**  
**L. Candeo**  
**N. Collareda**  
**G.P. Destro**  
**M. Filippini**  
**L. Gazzola**  
**C. Liessi**  
**A. Pipitone**  
**P. Poppini**  
**S. Renesto**  
**A. Ronzon**  
**F. Salzani**  
**B. Stregapede**  
**C. Veggian**  
**A. Zarattini**

**N. Andreatta**  
**C. Bastiaville**  
**M. Borin**  
**C. Capaldo**  
**M. Chinellato**  
**D. Durigon**  
**C. Foradori**  
**R. Girardello**  
**P. Mantica**  
**E. Pistaffa**  
**A. Potenza**  
**M. Righele**  
**R. Russano**  
**O. Scarton**  
**M. Tamassia**  
**S. Vianello**  
**L. Zeni**

**A. Antonella**  
**L. Battiston**  
**M. Bruscaignin**  
**V. Capuzzo**  
**G. Crestanello**  
**M. Fassinato**  
**A. Fregnan**  
**D. Girardi**  
**C. Ongaro**  
**R. Poles**  
**C. Rampazzo**  
**G. Righetti**  
**M.G. Sabaini**  
**F. Sernagiotto**  
**A. Tamborra**  
**O. Zanardi**  
**M. Zolli**

**R. Avesani**  
**F. Benettolo**  
**F. Campagnaro**  
**R. Casazza**  
**M.P. De Col**  
**A. Ferrari**  
**S. Frizziero**  
**G. Iannaci**  
**M.I. Ortolani**  
**A. Poletto**  
**P. Realdon**  
**M.P. Rizzo**  
**R. Salvatico**  
**L. Spadiliero**  
**L. Turrà**  
**E. Zanella**



**Regione Veneto**  
Assessorato alle Sanità  
Direzione Programmazione Socio Sanitaria

