



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

Immunotrasfusionale

UNITA' DI AFERESI TERAPEUTICA

AMBULATORI

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

Somministrazione questionari:

Periodo	giugno - luglio 2023
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	53
	53%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio dell'Unità di Aferesi Terapeutica – Immunotrasfusionale - Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo giugno - luglio 2023, con il fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell' autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 100 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 53 (**53%**). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 99/100.

Il questionario è costituito da 12 domande di cui 11 a risposta chiusa – con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) – 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 gamma delle procedure terapeutiche offerte in relazione alle esigenze cliniche, per il 100%
 - la prenotazione della prestazione, per il 100%
 - la tempestività della prestazione, per il 100%
 - l’appropriatezza delle procedure attuate, per il 100%
 - il livello di innovazione delle procedure attuate, per il 100%
 - la quantità di informazioni, per il 100%
 - la comprensibilità delle informazioni, per il 100%
 - la cortesia, per il 100%
 - l’affidabilità dell’assistenza, per il 100%
 - la disponibilità del personale in caso di situazioni critiche (cliniche e/o organizzative), per il 100%

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).

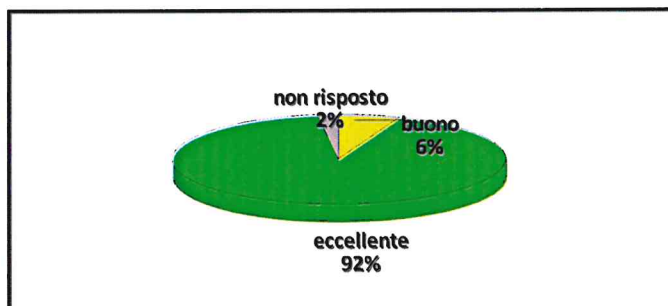
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

GRAFICI 2023

Quale giudizio esprime su:

1. gamma delle procedure terapeutiche offerte in relazione alle esigenze cliniche

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	3	6%
eccellente	49	92%
non risposto	1	2%
Totale	53	100%



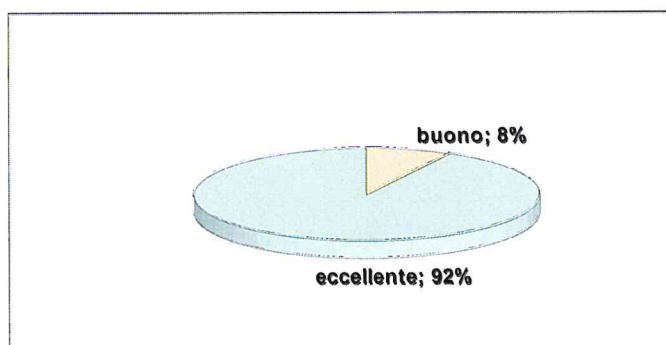
2. prenotazione della prestazione

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	5	9%
eccellente	48	91%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%



3. tempestività della prestazione

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	4	8%
eccellente	49	92%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%



4. appropriatezza delle procedure attuate

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	2	4%
eccellente	51	96%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%



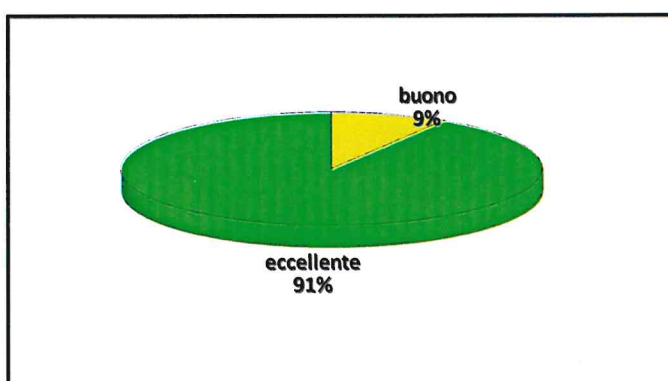
5. livello di innovazione delle procedure attuate

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	4	8%
eccellente	48	91%
non risposto	1	1%
Totale	53	100%



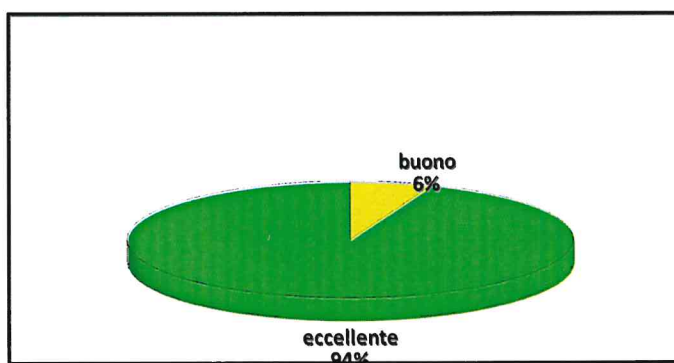
6. quantità informazioni

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	5	9%
eccellente	48	91%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%



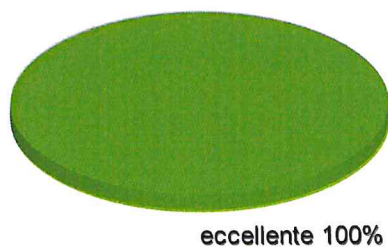
7. comprensibilità informazioni

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	3	6%
eccellente	50	94%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%



8. cortesia

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	0	0%
eccellente	53	100%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%



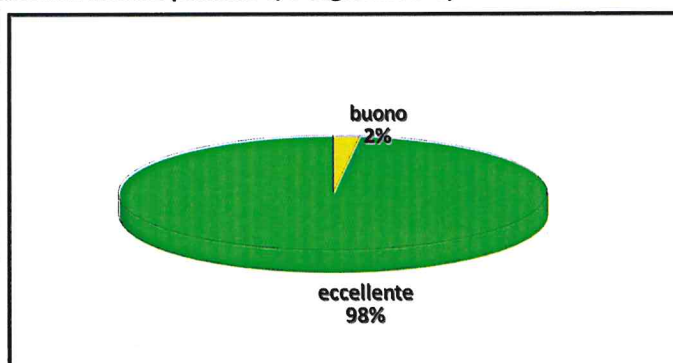
9. affidabilità assistenza

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	2	4%
eccellente	51	96%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%



10. disponibilità del personale in caso di situazioni critiche (cliniche e/o organizzative)

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	1	2%
eccellente	52	98%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%



11. Giudizio complessivo sul servizio

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	2	4%
eccellente	51	96%
non risposto	0	0%
Totale	53	100%

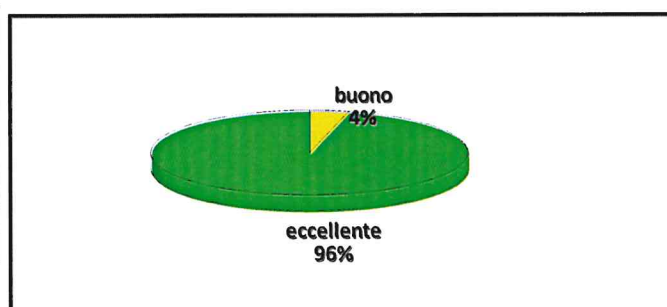
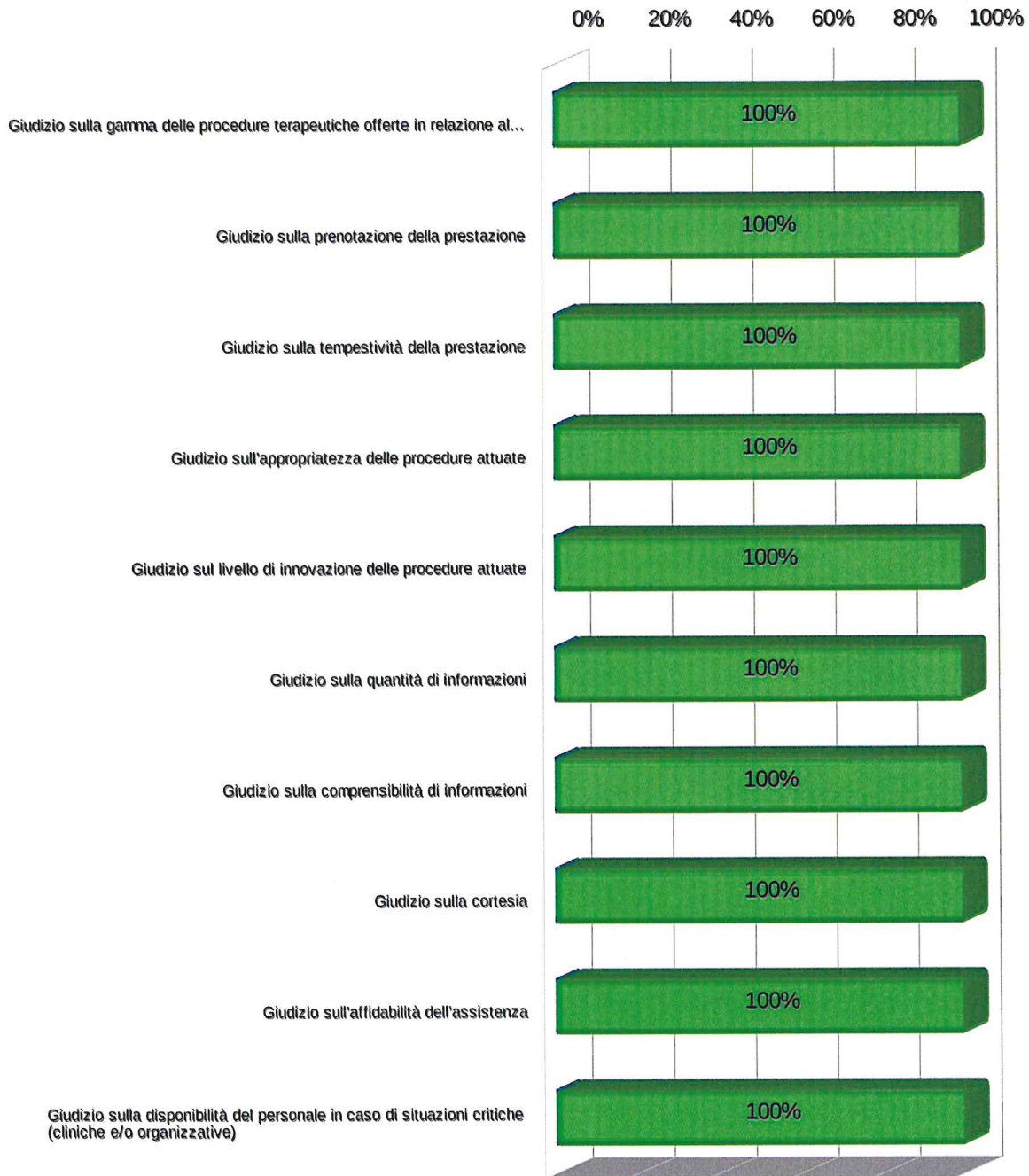


GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida

- pessimo-mediocre
- buono-eccellente



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
bravi	1
non si può chiedere di meglio!!!	1
<i>totale elogi</i>	2
<i>Totale suggerimenti</i>	2

