



Regione del Veneto  
Azienda Ospedale - Università Padova

# MEDICINA DEL LAVORO

## SERVIZIO DI FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA

# REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

### *Somministrazione questionari:*

Periodo	Luglio 2023
Numero questionari somministrati	70
Numero questionari raccolti	44
	63%

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Medicina del Lavoro – Servizio di Fisiopatologia Respiratoria - dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo di luglio 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 70 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 44 (**63%**). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 80/100.

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:
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 98%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 95%
  - le informazioni fornite dal personale medico, per il 98%
  - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 100%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 93%
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d’attesa dal momento della prenotazione al giorno dell’appuntamento, per il 21% pessimo-mediocre
  - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 12% pessimo-mediocre
  - il comfort dell’ambulatorio, per il 14% pessimo-mediocre
  
- gli **aspetti critici** sono:
  - la procedura per la prenotazione, per il 25% pessimo-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, per il 27% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l’ambulatorio, per il 29% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala d’attesa, per il 27% 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.

---

<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).

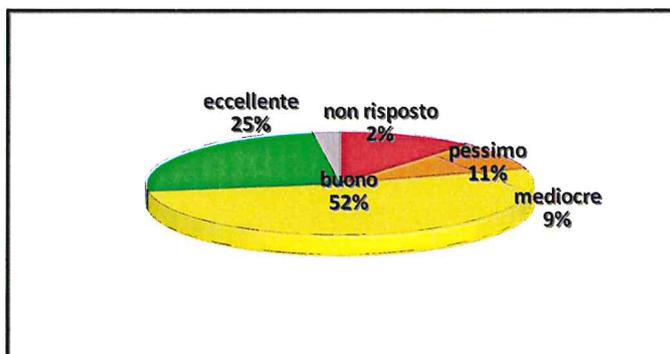
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2023

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

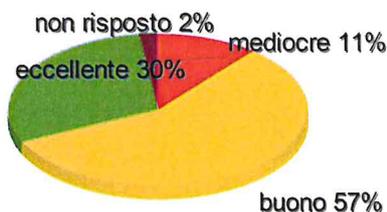
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	5	11,36%
mediocre	4	9,09%
buono	23	52,27%
eccellente	11	25,00%
non risposto	1	2,27%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



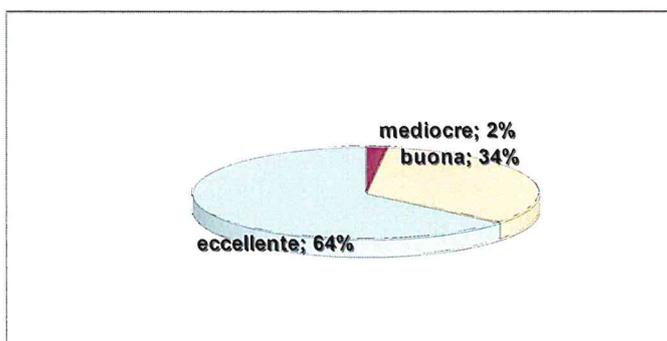
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	11%
buono	25	57%
eccellente	13	30%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



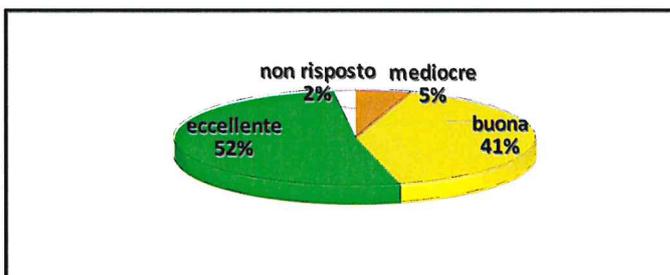
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	15	34%
eccellente	28	64%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



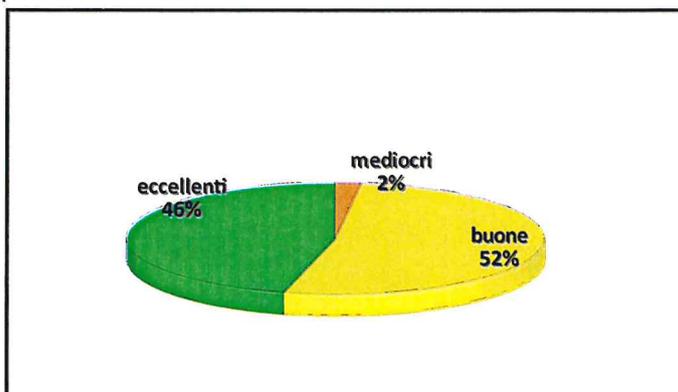
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	5%
buona	18	41%
eccellente	23	52%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



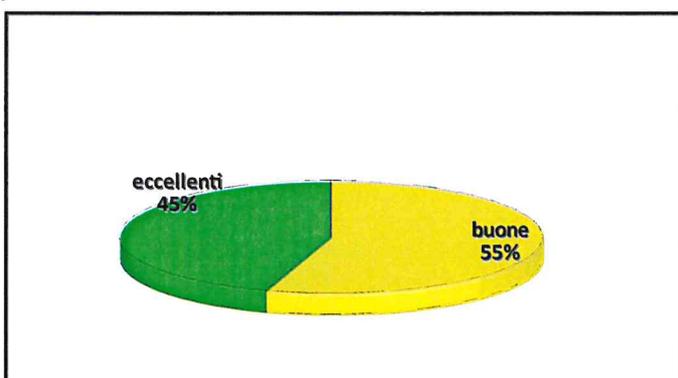
**1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	2%
buone	23	52%
eccellenti	20	46%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



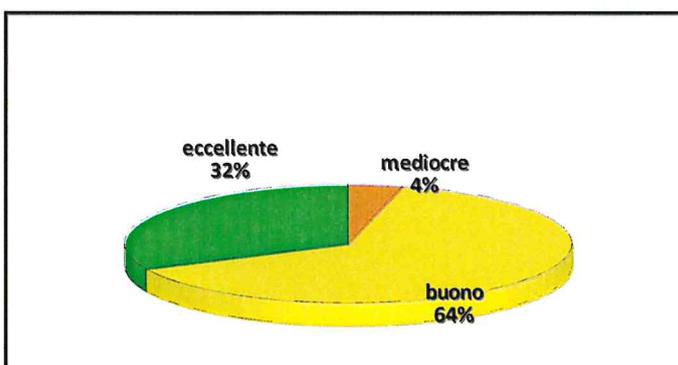
**1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	24	55%
eccellenti	20	45%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



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

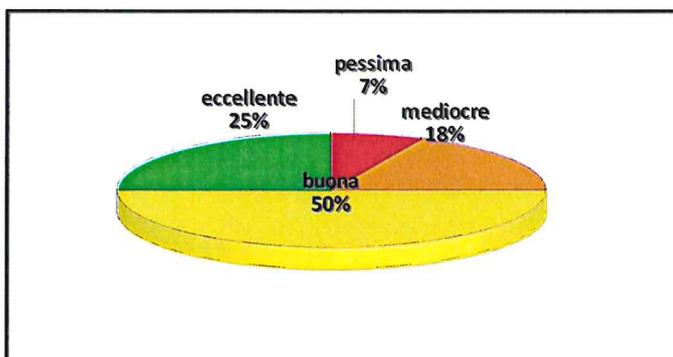
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	4%
buono	28	64%
eccellente	14	32%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



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

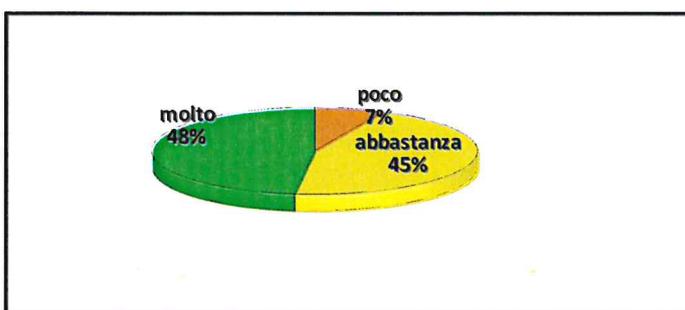
### 2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	3	7%
mediocre	8	18%
buona	22	50%
eccellente	11	25%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



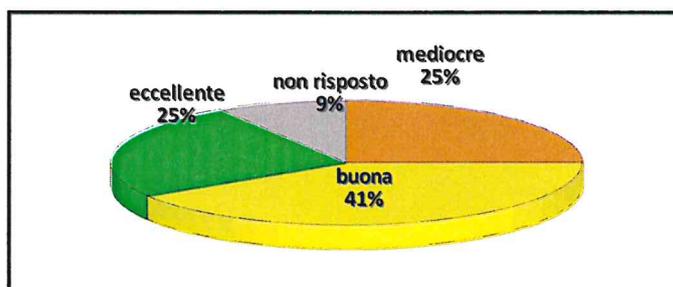
### 2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	7%
abbastanza	20	45%
molto	21	48%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



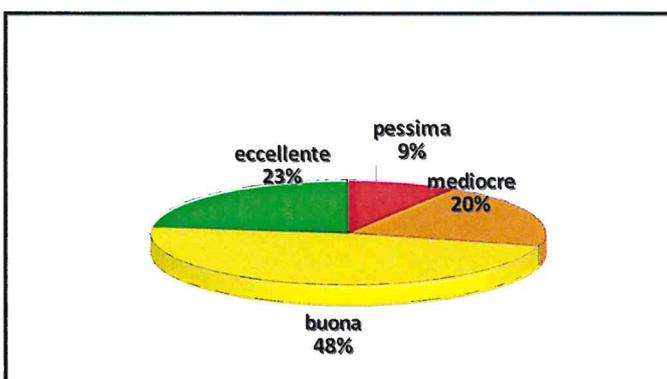
### 2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	11	25%
buona	18	41%
eccellente	11	25%
non risposto	4	9%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



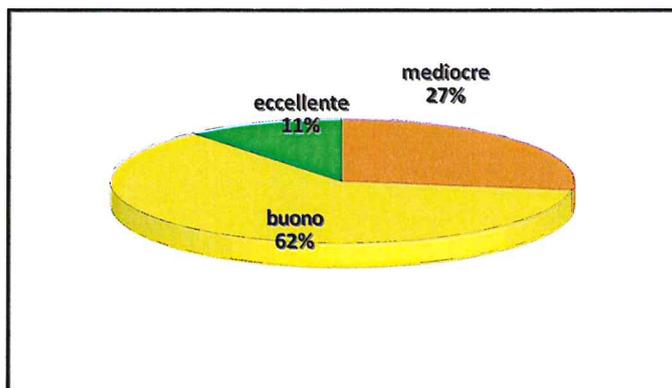
### 2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	4	9%
mediocre	9	20%
buona	21	48%
eccellente	10	23%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



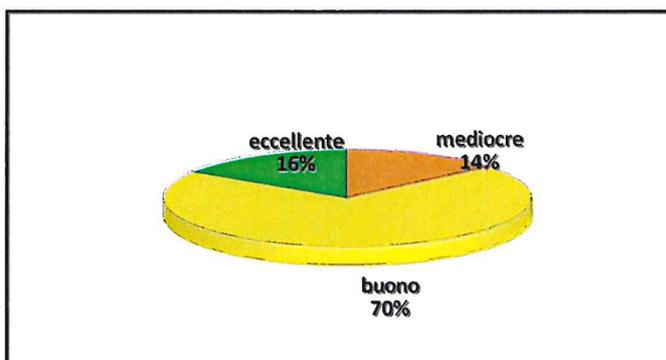
### 2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	12	27%
buono	27	61%
eccellente	5	11%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>99%</b>



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

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	6	14%
buono	31	70%
eccellente	7	16%
non risposto	0	0%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



## GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida

■ pessimo-mediocre  
■ buono-eccellente



**COMMENTI E SUGGERIMENTI**

<b>Aspetti organizzativi</b>		<b>Frequenze</b>
Voglio dire se possibile che quando il paziente è in anticipo sull'appuntamento, magari gli fanno la visita subito. Grazie		1
Digitalizzare il processo di prenotazione. Ogni anno prenoto le visite con 6/7 mesi di ritardo perché non sempre quando chiamo si può prenotare		1
<i>totale aspetti organizzativi</i>		<b>2</b>
<b>Logistica</b>		<b>Frequenze</b>
Migliorare la viabilità intorno l'ospedale, creare parcheggi e creare un infopoint al piano terra con le indicazioni per gli ambulatori		1
<i>totale aspetti logistici</i>		<b>1</b>
<b>Totale suggerimenti</b>		<b>3</b>

