



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

MEDICINA DEL LAVORO

SERVIZIO DI TOSSICOLOGIA INDUSTRIALE

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

Somministrazione questionari:

Periodo	Luglio 2023
Numero questionari somministrati	50
Numero questionari raccolti	16
	32%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Medicina del Lavoro – Servizio di Tossicologia Industriale - dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel mese di luglio 2023, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell' autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 50 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 16 (**32%**). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 85/100.

Il questionario è costituito da 13 domande di cui 12 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:
 - il tempo d’attesa dal momento della prenotazione al giorno dell’appuntamento, per il 94%
 - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 94%
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 100%
 - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 100%
 - la procedura per la prenotazione, per il 94%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 100%
 - il comfort della sala attesa, per il 94%
 - il comfort dell’ambulatorio, per il 100%

- gli **aspetti critici** sono:
 - la segnaletica per raggiungere l’ambulatorio, per il 31% 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.

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).

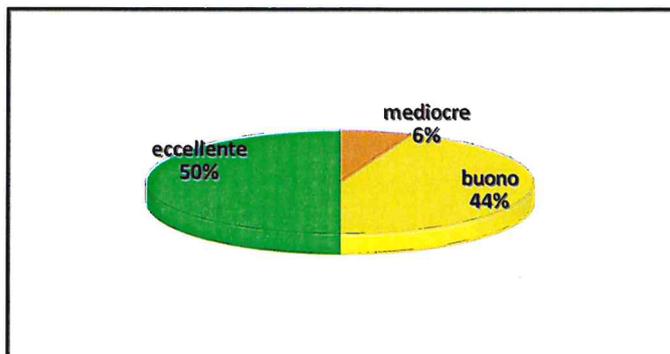
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

GRAFICI 2023

1° parte: personale e organizzazione UOC

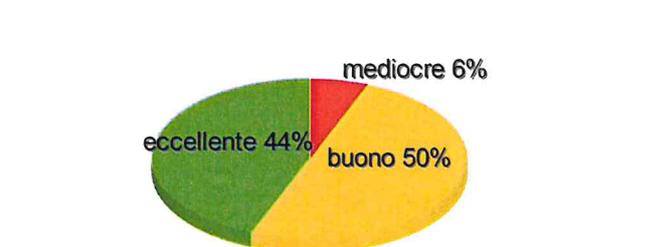
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	6%
buono	7	44%
eccellente	8	50%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



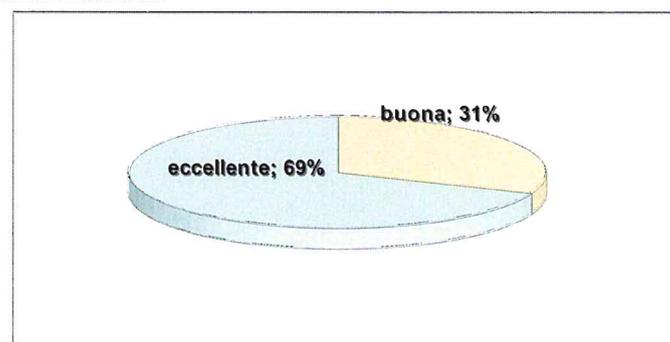
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	6%
buono	8	50%
eccellente	7	44%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



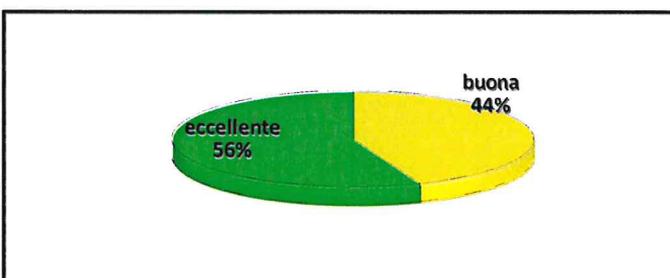
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	5	31%
eccellente	11	69%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



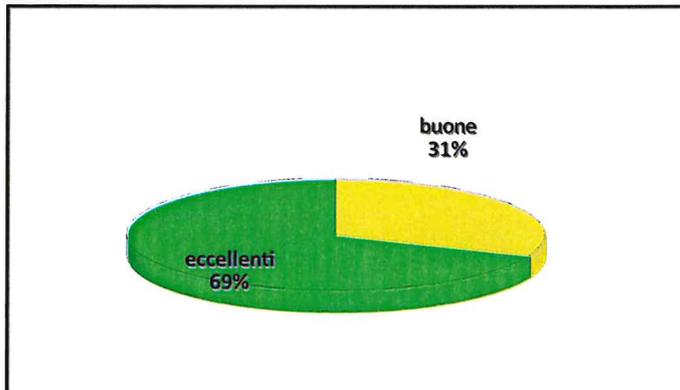
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	7	44%
eccellente	9	56%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



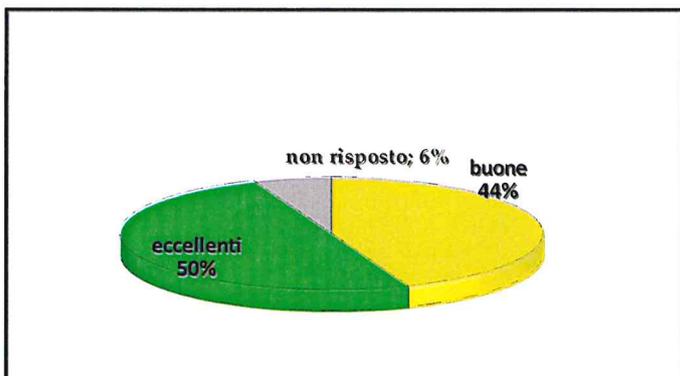
1.5 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pesseime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	5	31%
eccellenti	11	69%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



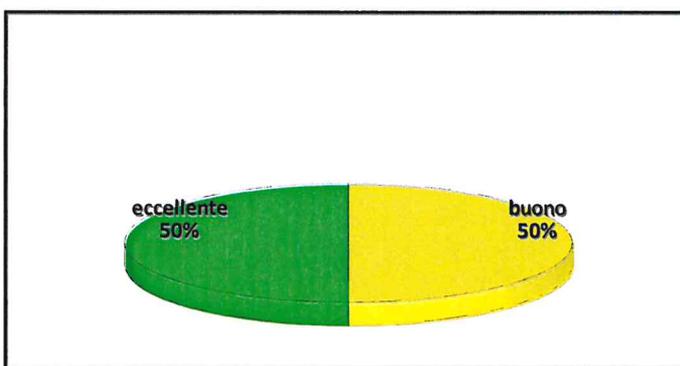
1.6 Come valuta le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pesseime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	7	44%
eccellenti	8	50%
non risposto	1	6%
Totale	16	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori ?

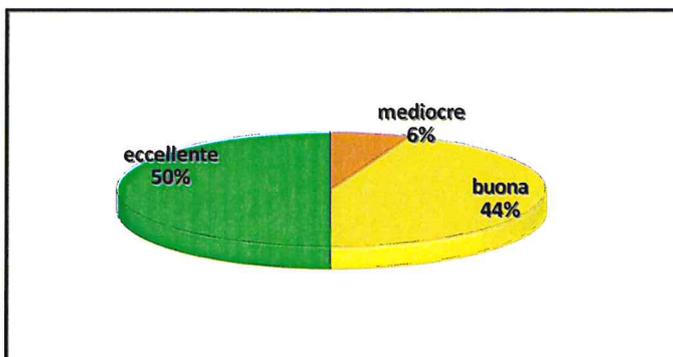
	frequenze	percentuali
peissimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	8	50%
eccellente	8	50%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

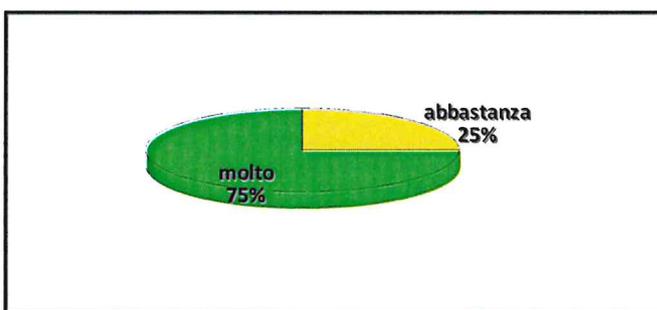
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	6%
buona	7	44%
eccellente	8	50%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



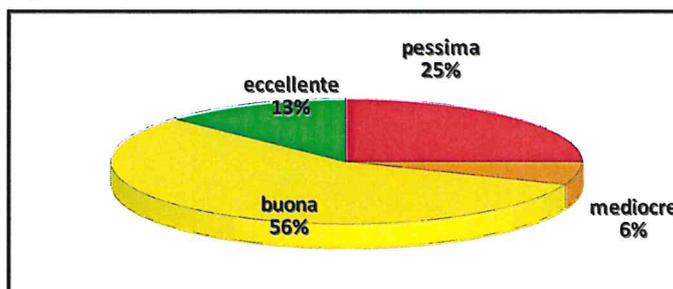
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	4	25%
molto	12	75%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



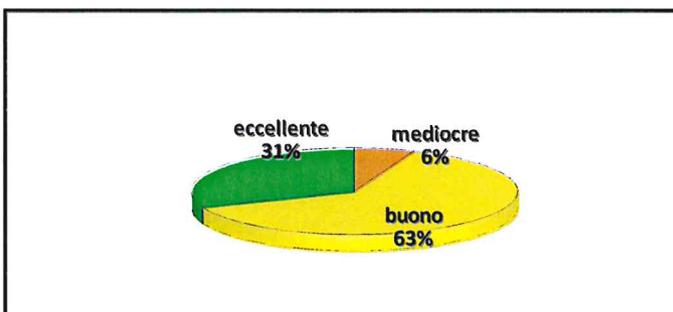
2.3 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	4	25%
mediocre	1	6%
buona	9	56%
eccellente	2	13%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



2.4 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	6%
buono	10	63%
eccellente	5	31%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



2.5 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	11	69%
eccellente	5	31%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%

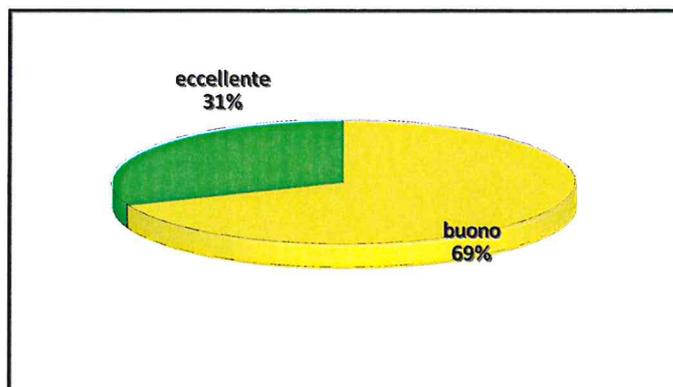
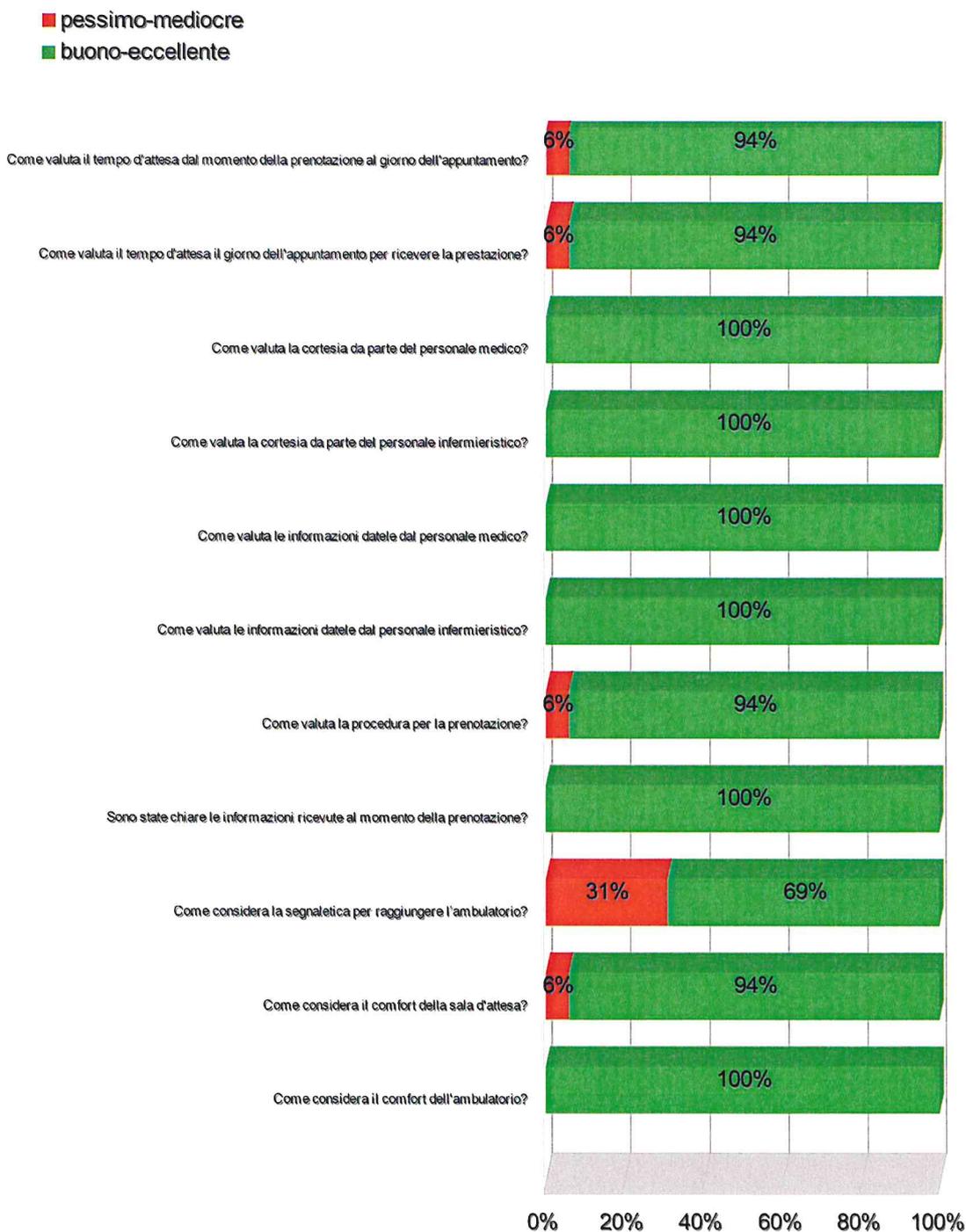


GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
Sono molto soddisfatto, tutti molto bravi	1
<i>totale elogi</i>	1
Logistica	
Indicazioni più dettagliate per raggiungere l'ambulatorio	1
<i>totale aspetti logistici</i>	1
<i>Totale suggerimenti</i>	2

