



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

MEDICINA DEL LAVORO AMBULATORIO DIVISIONALE

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

Somministrazione questionari:

Periodo	Luglio 2023
Numero questionari somministrati	50
Numero questionari raccolti	32
	64%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza della Medicina del Lavoro – Ambulatorio Divisionale- 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' autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 50 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 32 (**64%**). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 75/100.

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:
 - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 100%
 - 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 100%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 100%

- gli **aspetti critici** sono:
 - il tempo d’attesa dal momento della prenotazione al giorno dell’appuntamento, per il 72% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 44% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l’ambulatorio, per il 31% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala attesa, per il 67% pessimo-mediocre
 - il comfort dell’ambulatorio, per il 69% 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).

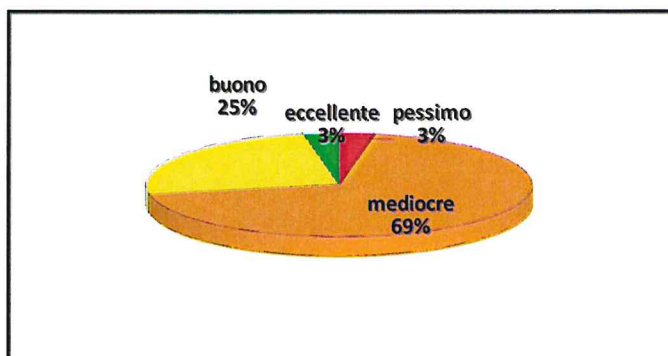
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

GRAFICI 2023

1° parte: personale e organizzazione UOC

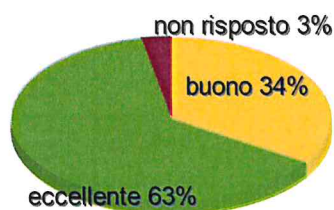
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	3%
mediocre	22	69%
buono	8	25%
eccellente	1	3%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%



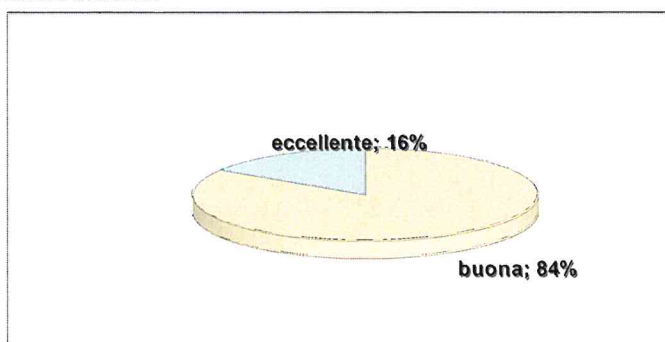
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	11	34%
eccellente	20	63%
non risposto	1	3%
Totale	32	100%



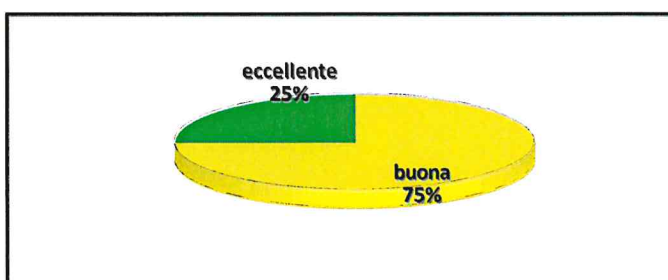
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	27	84%
eccellente	5	16%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%



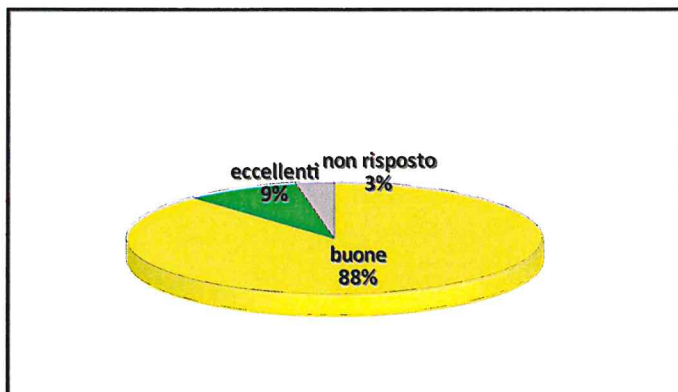
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	24	75%
eccellente	8	25%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%



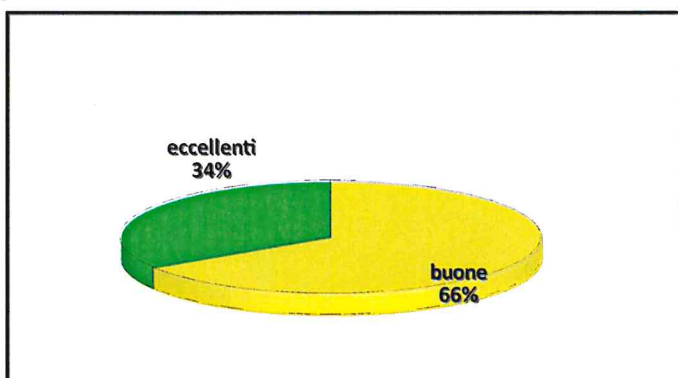
1.5 Come valuta le informazioni datele personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	28	88%
eccellenti	3	9%
non risposto	1	3%
Totale	32	100%



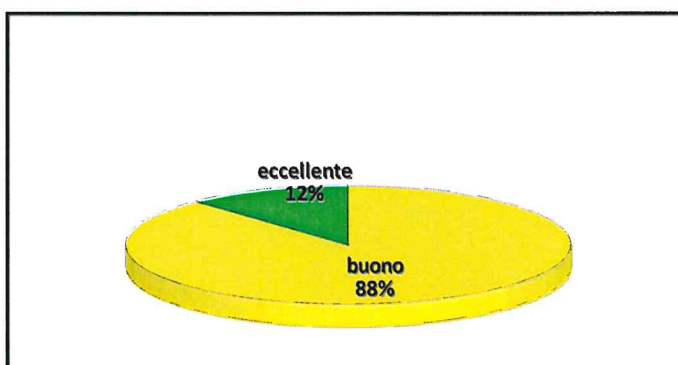
1.6 Come valuta le informazioni datele dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	21	66%
eccellenti	11	34%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori ?

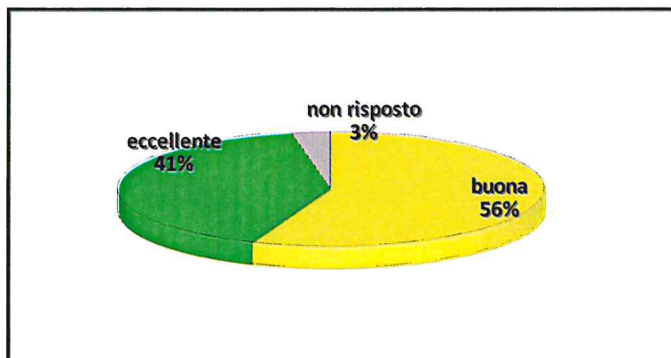
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	28	88%
eccellente	4	12%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

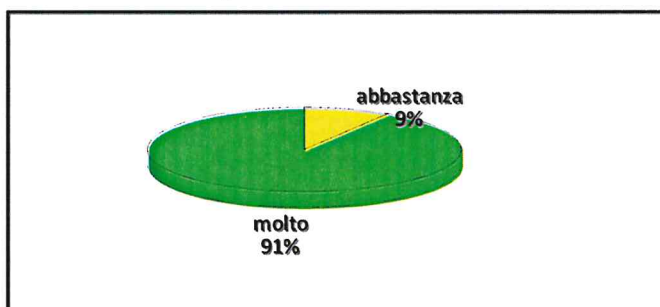
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	18	56%
eccellente	13	41%
non risposto	1	3%
Totale	32	100%



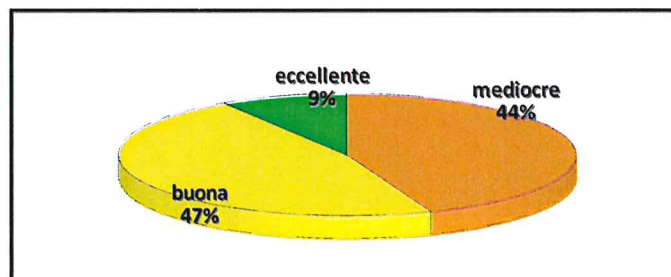
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	9%
molto	29	91%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%



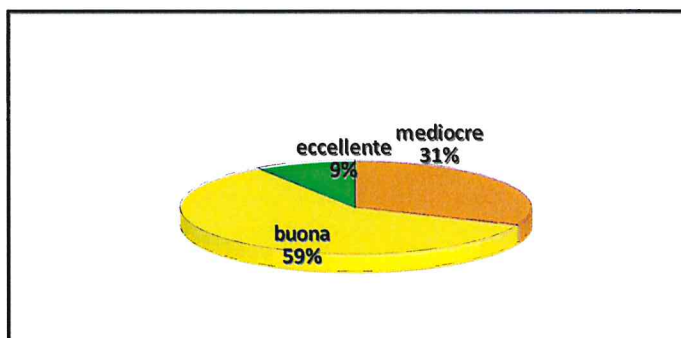
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	14	44%
buona	15	47%
eccellente	3	9%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%



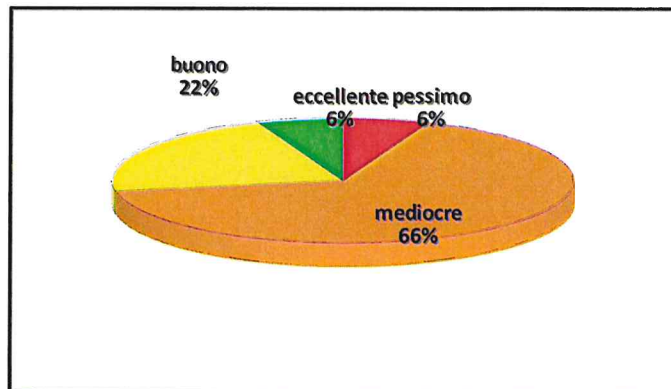
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0,00%
mediocre	10	31,25%
buona	19	59,37%
eccellente	3	9,37%
non risposto	0	0,00%
Totale	32	100%



2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	6%
mediocre	21	66%
buono	7	22%
eccellente	2	6%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	3%
mediocre	22	69%
buono	6	19%
eccellente	3	9%
non risposto	0	0%
Totale	32	100%

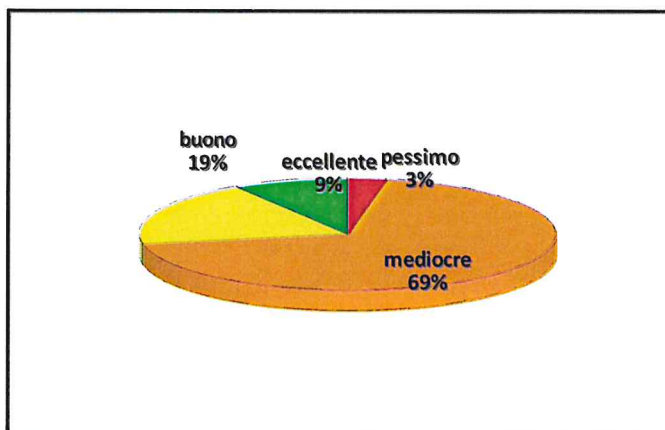
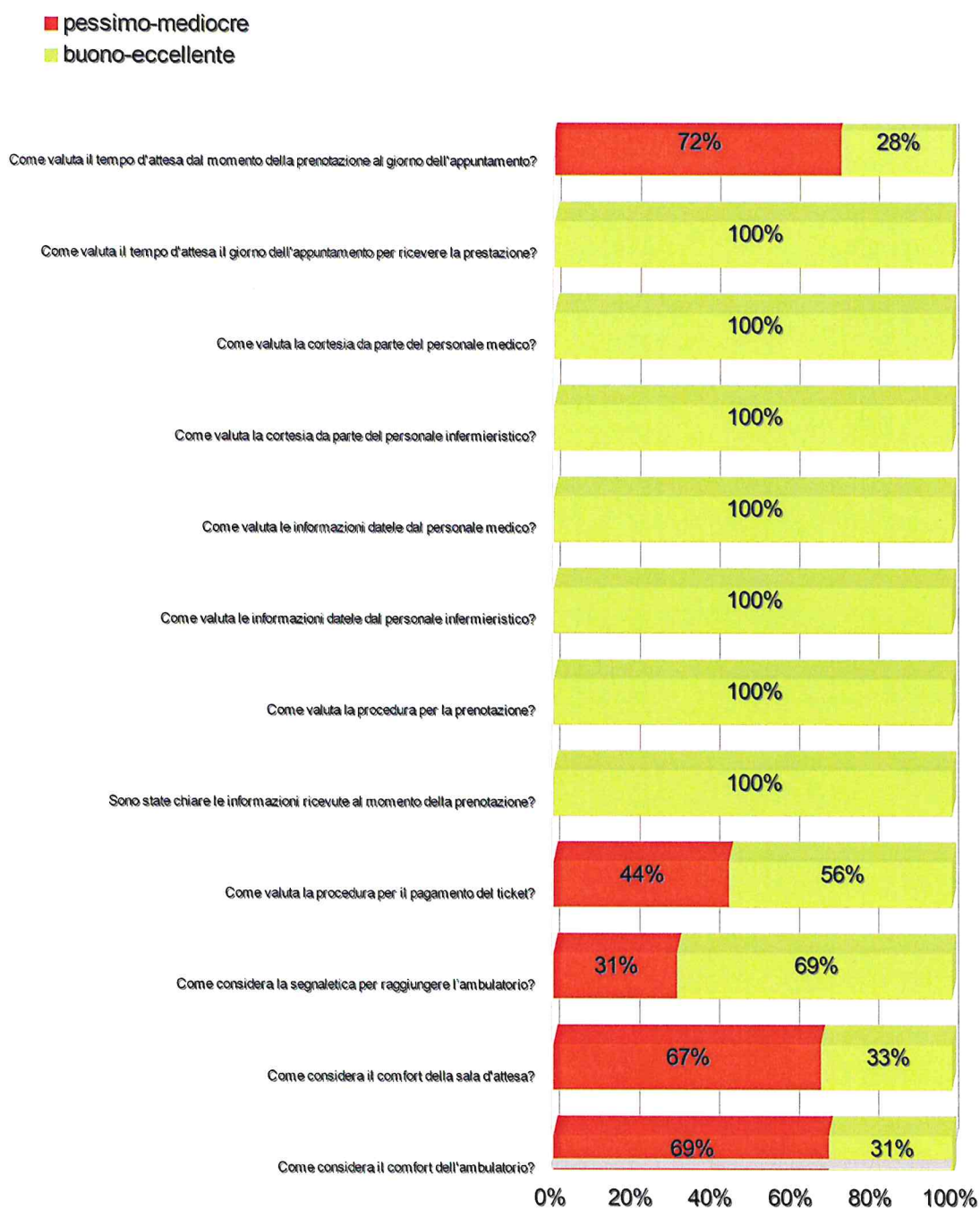


GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
Molto professionali	1
<i>totale elogi</i>	1
<i>Totale suggerimenti</i>	<i>1</i>

