



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

MEDICINA DEL LAVORO ALLERGOLOGIA

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

Somministrazione questionari:

Periodo	Luglio 2023
Numero questionari somministrati	70
Numero questionari raccolti	62
	89%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio di Medicina del Lavoro – Allergologia - 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 70 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 62 (89%). 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:
 - la cortesia da parte del personale medico, per il 98%
 - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 100%
 - le informazioni fornite dal personale medico, per il 97%
 - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 98%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 92%

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - la procedura per la prenotazione, per il 17% pessimo-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 26% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio per il 17% pessimo-mediocre

- **gli aspetti critici** sono:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 28 % pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 27% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 38% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala attesa, per il 32% 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).

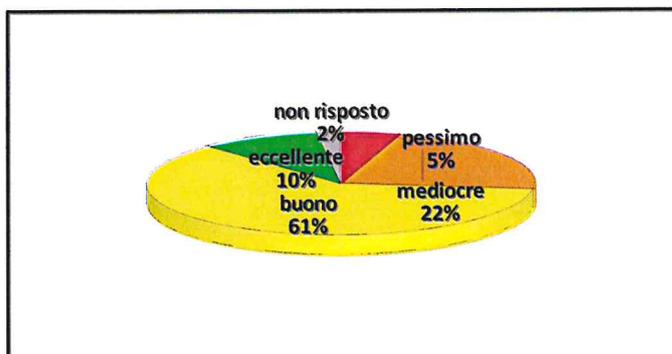
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2023

1° parte: personale e organizzazione UOC

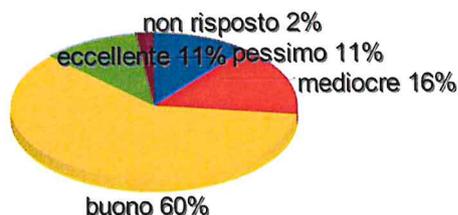
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	5%
mediocre	14	22%
buono	38	61%
eccellente	6	10%
non risposto	1	2%
Totale	62	100%



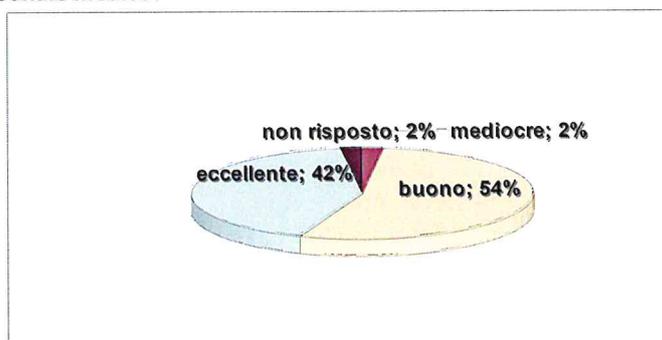
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	7	11%
mediocre	10	16%
buono	37	60%
eccellente	7	11%
non risposto	1	2%
Totale	62	100%



1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	2%
buono	34	54%
eccellente	26	42%
non risposto	1	2%
Totale	62	100%



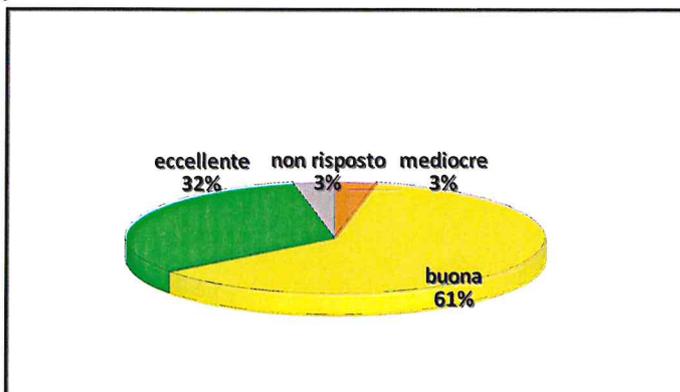
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	28	45%
eccellente	33	53%
non risposto	1	2%
Totale	62	100%



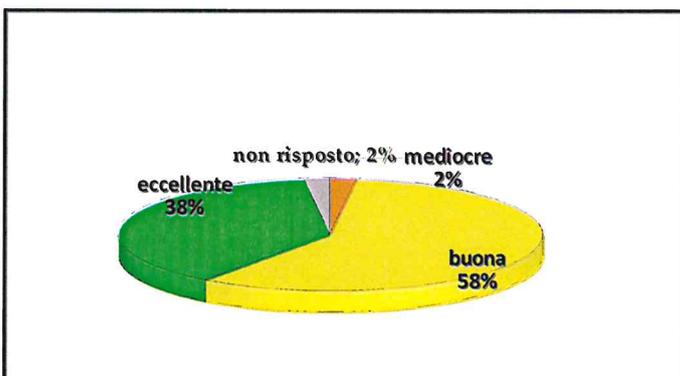
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	3,22%
buona	38	61,29%
eccellente	20	32,25%
non risposto	2	3,22%
Totale	62	100%



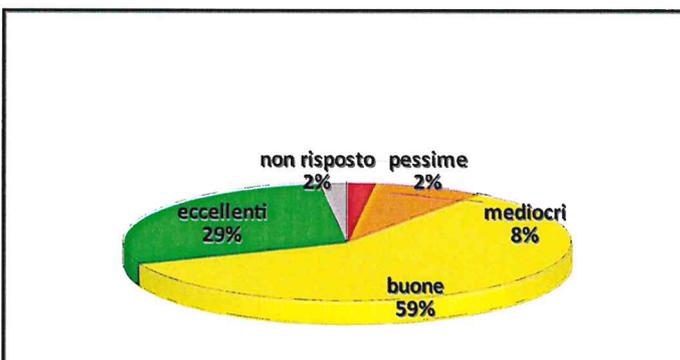
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	36	58%
eccellente	24	38%
non risposto	1	2%
Totale	62	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori ?

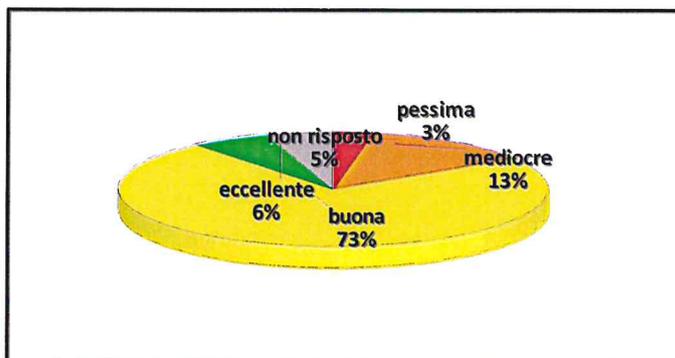
	frequenze	percentuali
pessime	1	2%
mediocri	5	8%
buone	37	59%
eccellenti	18	29%
non risposto	1	2%
Totale	62	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

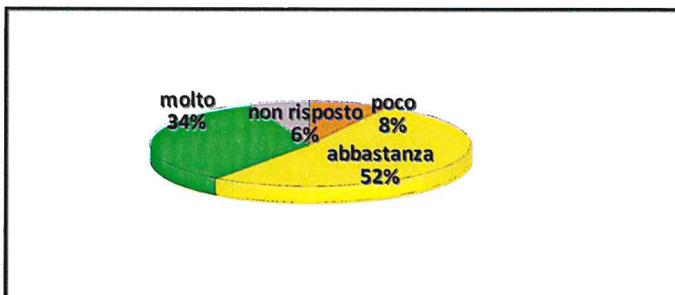
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	2	3%
mediocre	8	13%
buona	45	73%
eccellente	4	6%
non risposto	3	5%
Totale	62	100%



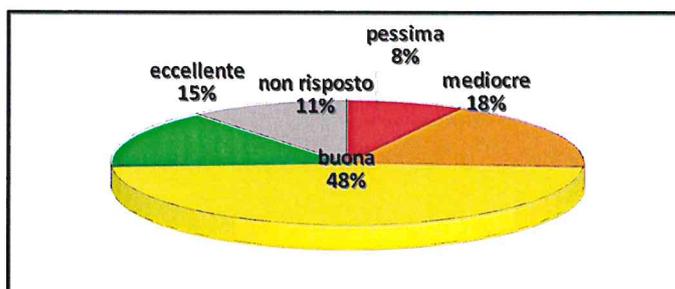
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	5	8%
abbastanza	32	52%
molto	21	34%
non risposto	4	6%
Totale	62	100%



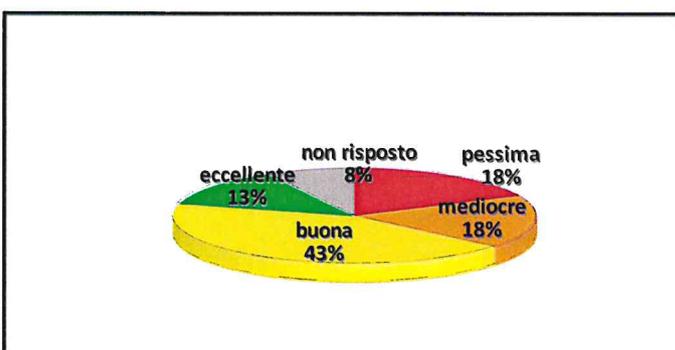
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	5	8%
mediocre	11	18%
buona	30	48%
eccellente	9	15%
non risposto	7	11%
Totale	62	100%



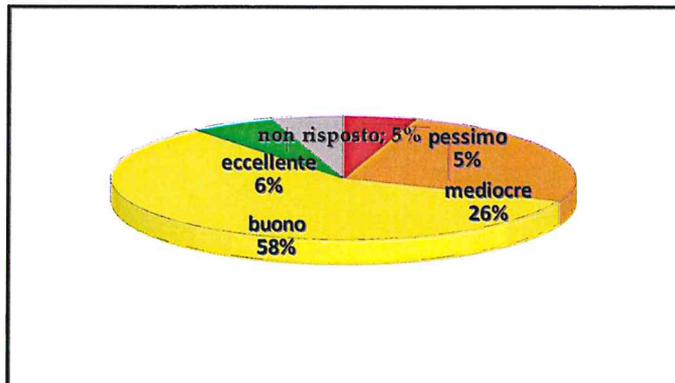
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	11	18%
mediocre	11	18%
buona	27	43%
eccellente	8	13%
non risposto	5	8%
Totale	62	100%



2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	5%
mediocre	16	26%
buono	36	58%
eccellente	4	6%
non risposto	3	5%
Totale	62	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	9	14%
buono	42	68%
eccellente	8	13%
non risposto	2	3%
Totale	62	100%

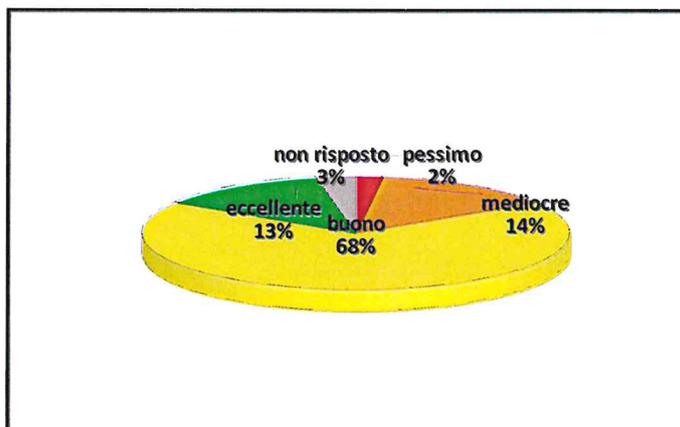
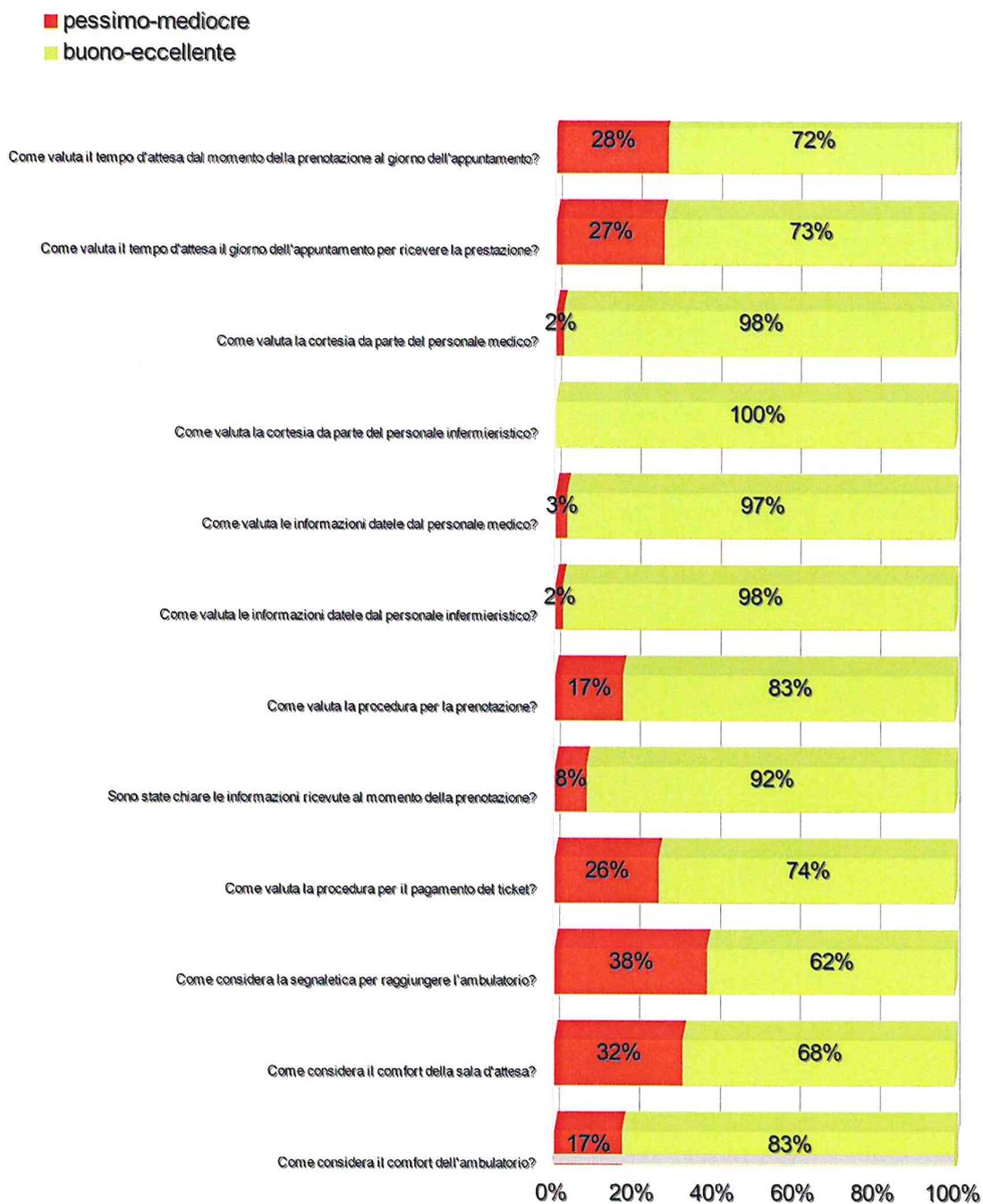


GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
Premiare il personale perché vista la mole di lavoro non perdono mai la pazienza e sono sempre gentili e disponibili	1
Nulla da dire sulla professionalità del personale....,	
Personale gentile, simpatico e molto disponibile a qualsiasi richiesta, in particolare il Signor Rocco	1
<i>totale elogi</i>	2
Aspetti organizzativi	
Bisognerebbe avere una mail di riferimento e più facilità a comunicare anche telefonicamente.	1
<i>totale aspetti organizzativi</i>	1
Aspetti alberghieri e comfort	
....Rinnovo locali necessario tutto troppo vecchio	1
Rinnovare locali e attrezzatura	1
<i>totale aspetti alberghieri e comfort</i>	2
Tempi attesa	
Essere più puntuali	1
Cercare un maggior rispetto tra l'orario segnalato e l'orario effettivo di prestazione. Grazie	1
Gli orari degli appuntamenti non sono rispettati. Spesso in ritardo. Per tutto il resto molto bene. Anche se andrebbe esteso l'orario del servizio telefonico	1
Diminuire le liste d'attesa, a volte una visita o un ecografia ci sono liste d'attesa anche dai sei mesi ad un anno, se chiedi a pagamento anche il giorno dopo. Tutti non possono permetterselo.	1
molto lunghi i tempi d'attesa, soprattutto in ambulatorio perché a volte anche di tre ore nonostante l'appuntamento	1
<i>totale tempi attesa</i>	5
Totale suggerimenti	10

