



**Regione del Veneto**  
**Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.S.D. ALLERGIE ALIMENTARI**  
**Ambulatorio**

**REPORT INDAGINE**  
**QUALITÀ PERCEPITA**  
**ANNO 2017**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre 2017/dicembre 2017
<b>Numero questionari somministrati</b>	150
<b>Numero questionari raccolti</b>	51
	<b>34%</b>

## RELAZIONE DI SINTESI

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'**Ambulatorio di Allergie Alimentari** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2017, 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 n. 150 questionari ai pazienti del Centro e ne sono stati restituiti compilati n. 51 (**34%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **91/100**.

Il questionario è costituito da 8 domande: 7 a risposta chiusa (una di tipo informativo, dove si specifica il tipo di prestazione valutata; sei con una scala di misurazione qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente), e una 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 pag.3):

- la valutazione "**buono-eccezionale**" risulta essere del:
  - 100% per le informazioni ricevute in merito alla procedura
  - 100% per la disponibilità del personale a fornire ulteriori chiarimenti
  - 100% per la cortesia da parte del personale
  - 98% per il rispetto degli orari previsti
  - 98% per il rispetto della privacy
  
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il comfort degli ambienti, 16% 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 consiglia inoltre di aggiungere una settima domanda del tipo "Come giudica la qualità complessiva del servizio?" in modo da poter ricavare la correlazione fra il giudizio complessivo del paziente e le altre variabili, permettendo di poter presentare un'analisi che tenga conto del grado di importanza delle diverse voci secondo il paziente andando ad individuare con più facilità le aree su cui è necessario andare ad operare con più urgenza.

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.

---

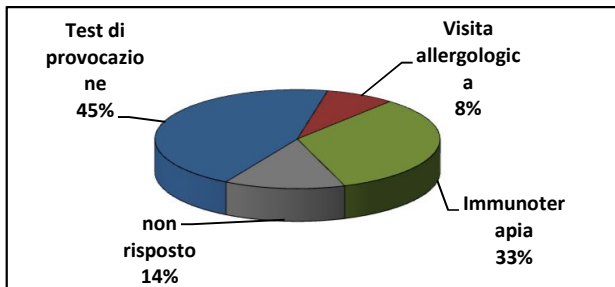
<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità 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 2017

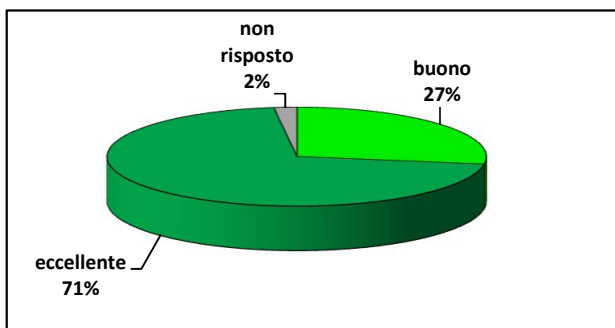
### Prestazione

	frequenze	percentuali
Test di provocazione	23	45%
Visita allergologica	4	8%
Immunoterapia	17	33%
non risposto	7	14%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



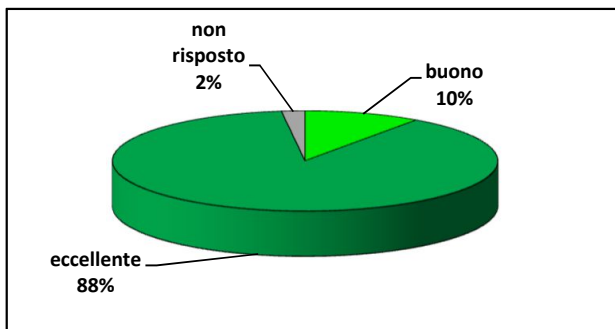
### 1 Informazioni ricevute in merito alla procedura

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	14	27%
eccellente	36	71%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



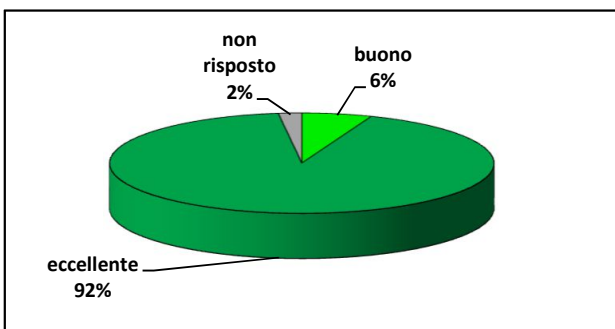
### 2 Disponibilità del personale a fornire chiarimenti

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	5	10%
eccellente	45	88%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



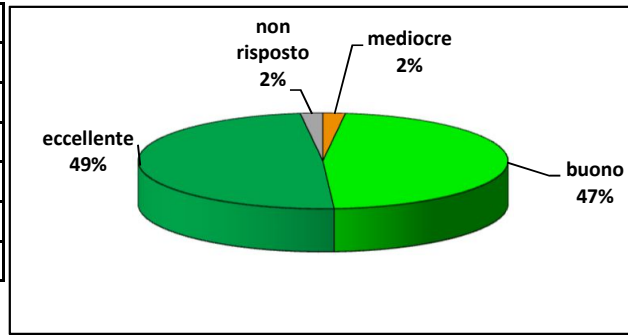
### 3 Cortesia da parte del personale

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	3	6%
eccellente	47	92%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



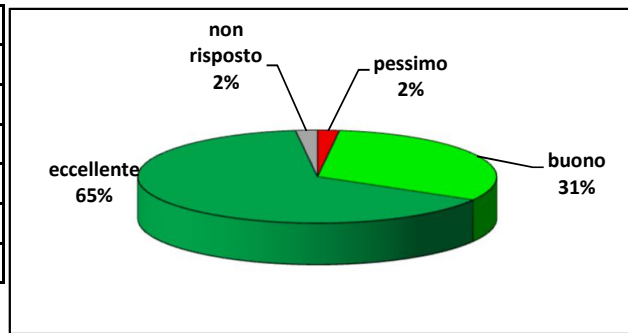
**4 Rispetto degli orari previsti**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	2%
buono	24	47%
eccellente	25	49%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



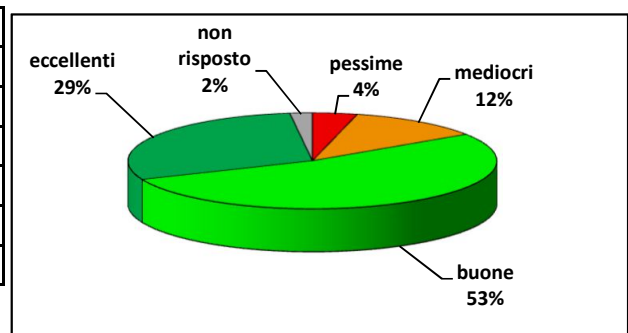
**5 Privacy**

	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	0	0%
buono	16	31%
eccellente	33	65%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



**6 Comfort degli ambienti**

	frequenze	percentuali
pessime	2	4%
mediocri	6	12%
buone	27	53%
eccellenti	15	29%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



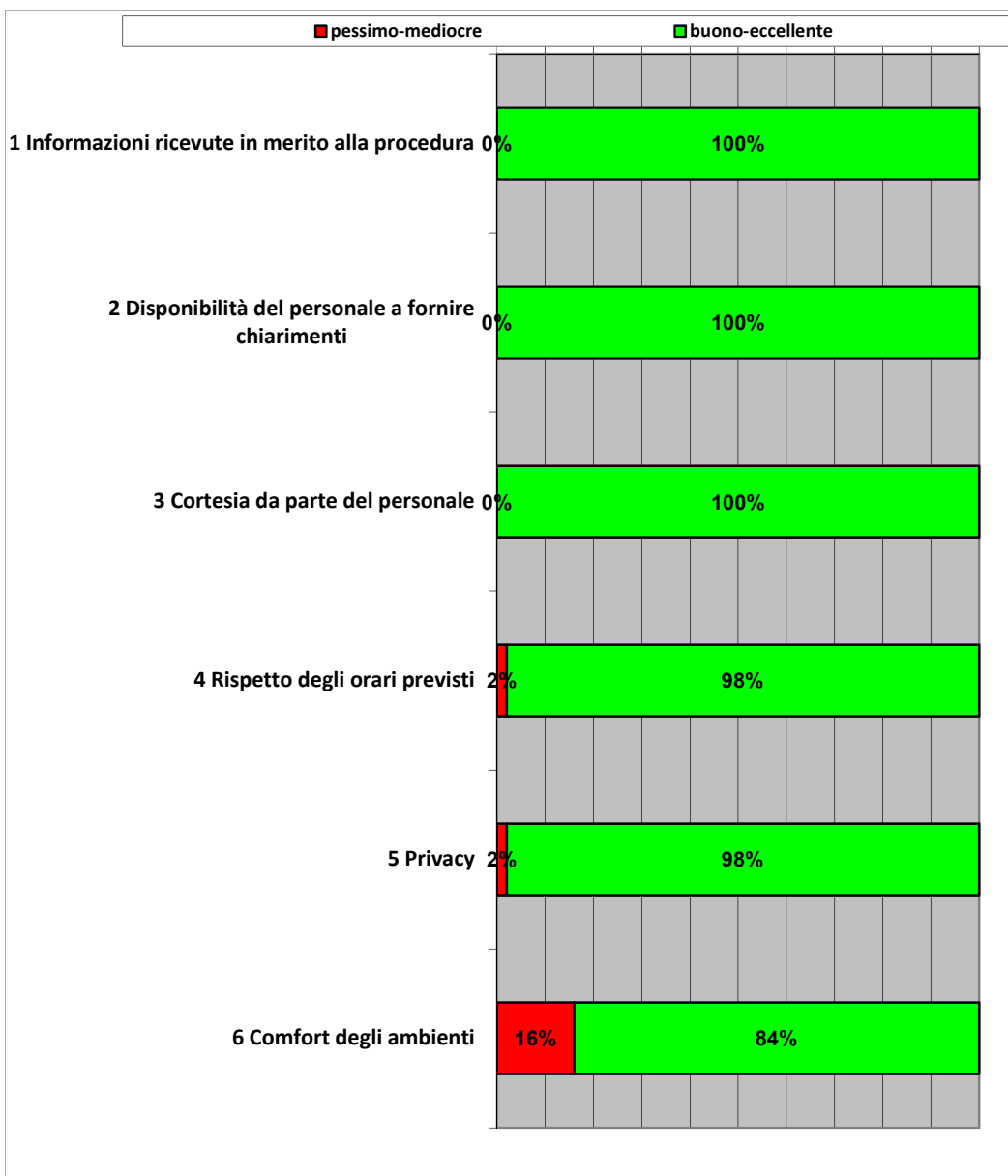
**Statistiche**

1 Informazioni ricevute in merito alla procedura	3.72
2 Disponibilità del personale a fornire chiarimenti	3.90
3 Cortesia da parte del personale	3.94
4 Rispetto degli orari previsti	3.48
5 Privacy	3.62
6 Comfort degli ambienti	3.10

media punteggi 3.63  
 punteggio complessivo 91%

*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella pagina seguente.*

## GRAFICO RIASSUNTIVO 2017

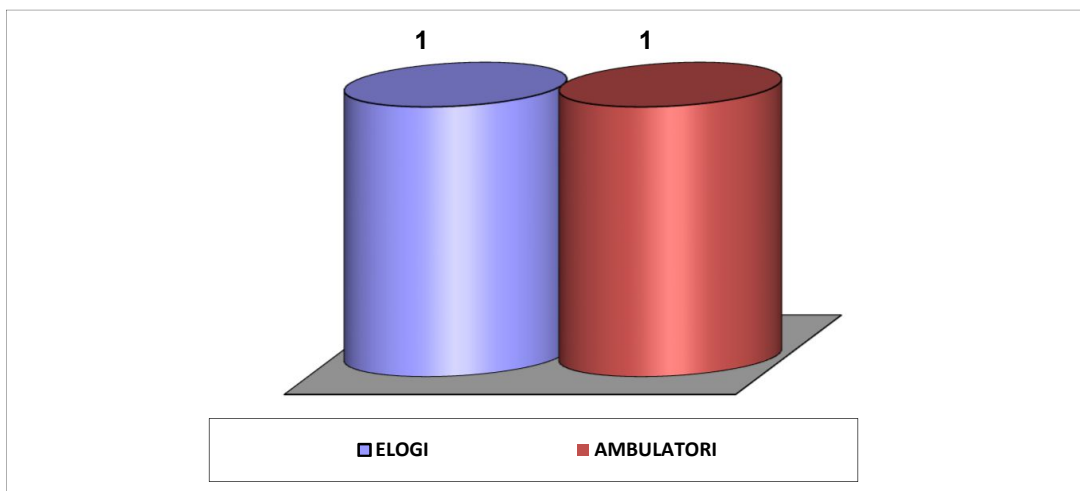


	pessimo- mediocre	buono- eccellente	Risposte valide
1 Informazioni ricevute in merito alla procedura	0%	100%	50
2 Disponibilità del personale a fornire chiarimenti	0%	100%	50
3 Cortesia da parte del personale	0%	100%	50
4 Rispetto degli orari previsti	2%	98%	50
5 Privacy	2%	98%	50
6 Comfort degli ambienti	16%	84%	50

### COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Il personale è super efficiente, disponibili, soprattutto in caso di emergenza. Soddisfatti	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>

AMBULATORI	Frequenze
Magari un ambiente più confortevole per i bambini	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>



ELOGI	1
AMBULATORI	1