



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

Day Surgery/Week Surgery Multidisciplinare

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2022

Somministrazione questionari:

Periodo	ottobre – novembre 2022
Numero questionari somministrati	100
Numero questionari raccolti	46
	46%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del Day Surgery/Week Surgery Multidisciplinare dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel periodo da ottobre a novembre 2022, 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 100 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 46 (**46%**). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 83/100.

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-eccezionale**” risulta essere per:
 - 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 chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 98%
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 96%

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 20% pessimo-mediocre
 - la procedura per la prenotazione, per il 19% pessimo-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 14% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 11% pessimo-mediocre

- **gli aspetti critici** sono:
 - il tempo d'attesa dal giorno della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 31% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 29% pessimo-mediocre

Si suggerisce 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).

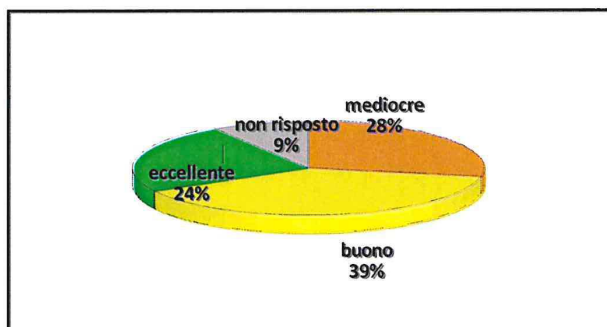
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2022

1° parte: personale e organizzazione UOC

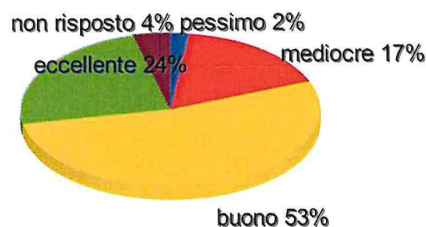
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	13	28%
buono	18	39%
eccellente	11	24%
non risposto	4	9%
Totale	46	100%



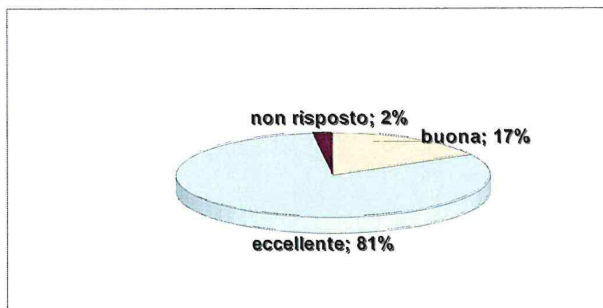
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	8	17%
buono	24	53%
eccellente	11	24%
non risposto	2	4%
Totale	46	100%



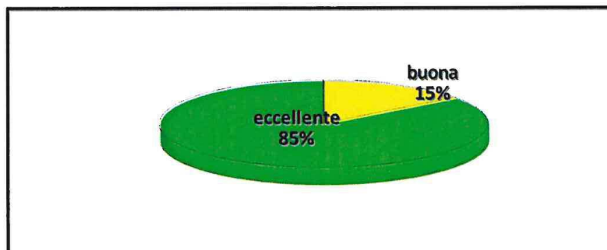
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	8	17%
eccellente	37	81%
non risposto	1	2%
Totale	46	100%



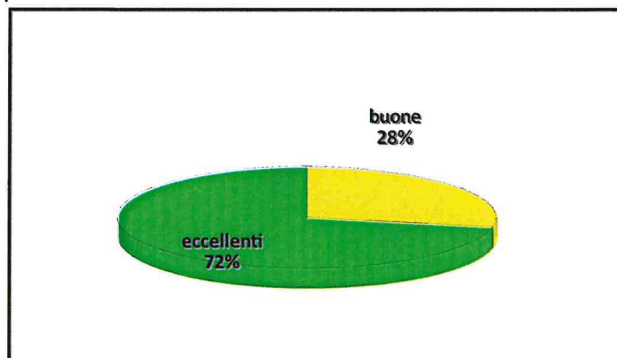
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	7	15%
eccellente	39	85%
non risposto	0	0%
Totale	46	100%



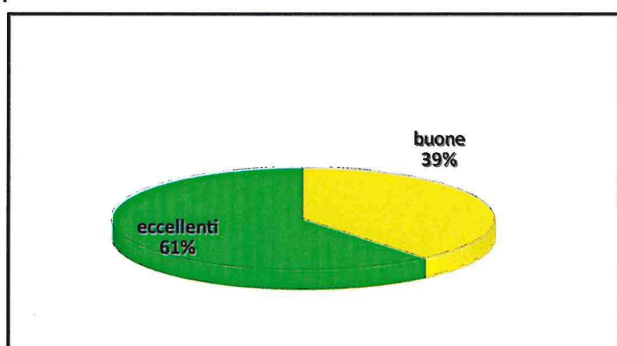
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	13	28%
eccellenti	33	72%
non risposto	0	0%
Totale	46	100%



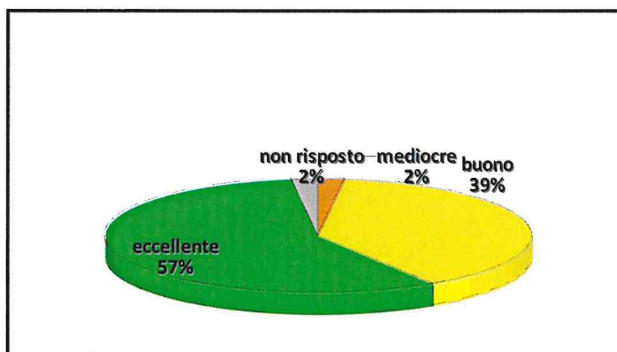
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	18	39%
eccellenti	28	61%
non risposto	0	0%
Totale	46	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

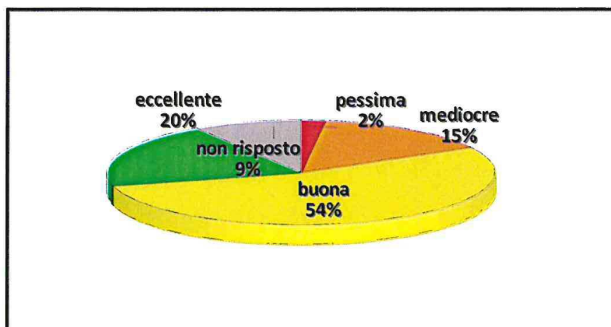
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	2%
buono	18	39%
eccellente	26	57%
non risposto	1	2%
Totale	46	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

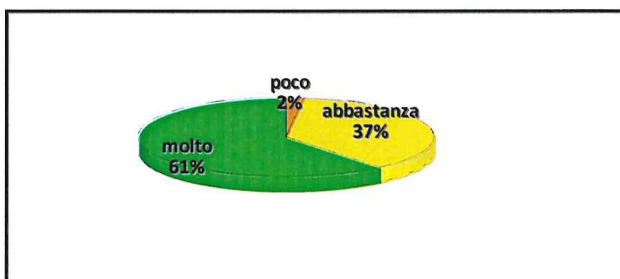
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	1	2%
mediocre	7	15%
buona	25	54%
eccellente	9	20%
non risposto	4	9%
Totale	46	100%



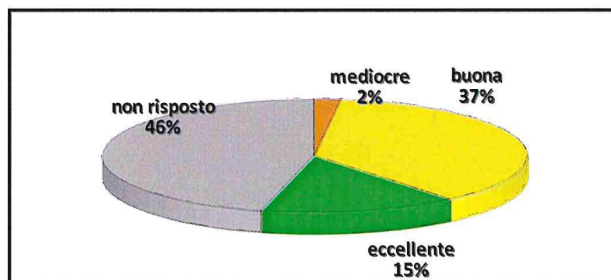
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	17	37%
molto	28	61%
non risposto	0	0%
Totale	46	100%



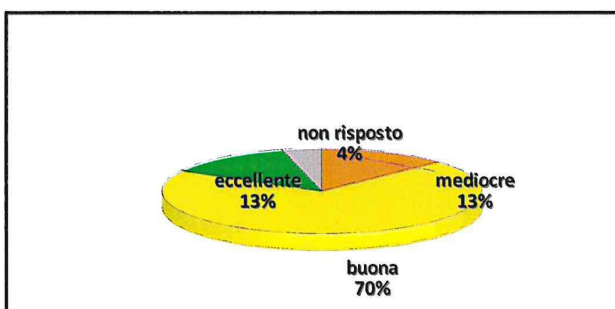
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	17	37%
eccellente	7	15%
non risposto	21	46%
Totale	46	100%



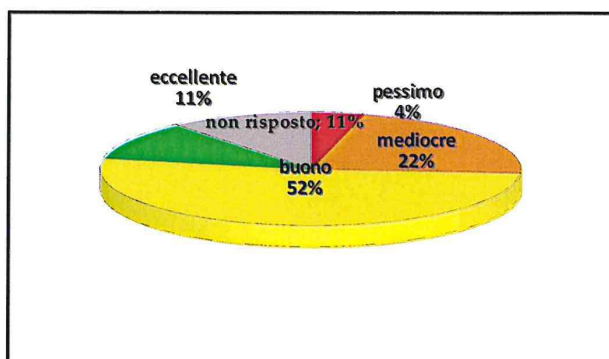
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	6	13%
buona	32	70%
eccellente	6	13%
non risposto	2	4%
Totale	46	100%



2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	4%
mediocre	10	22%
buono	24	52%
eccellente	5	11%
non risposto	5	11%
Totale	46	100%



2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	11%
buono	25	54%
eccellente	14	31%
non risposto	2	4%
Totale	46	100%

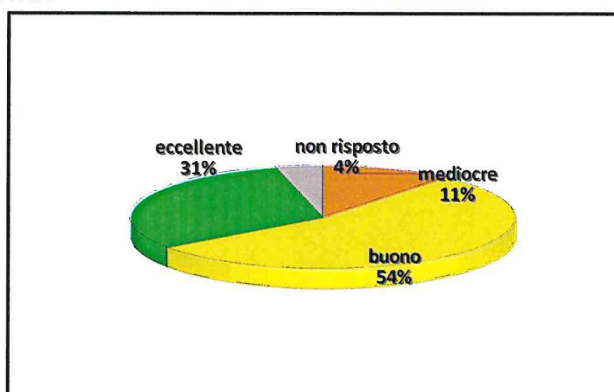
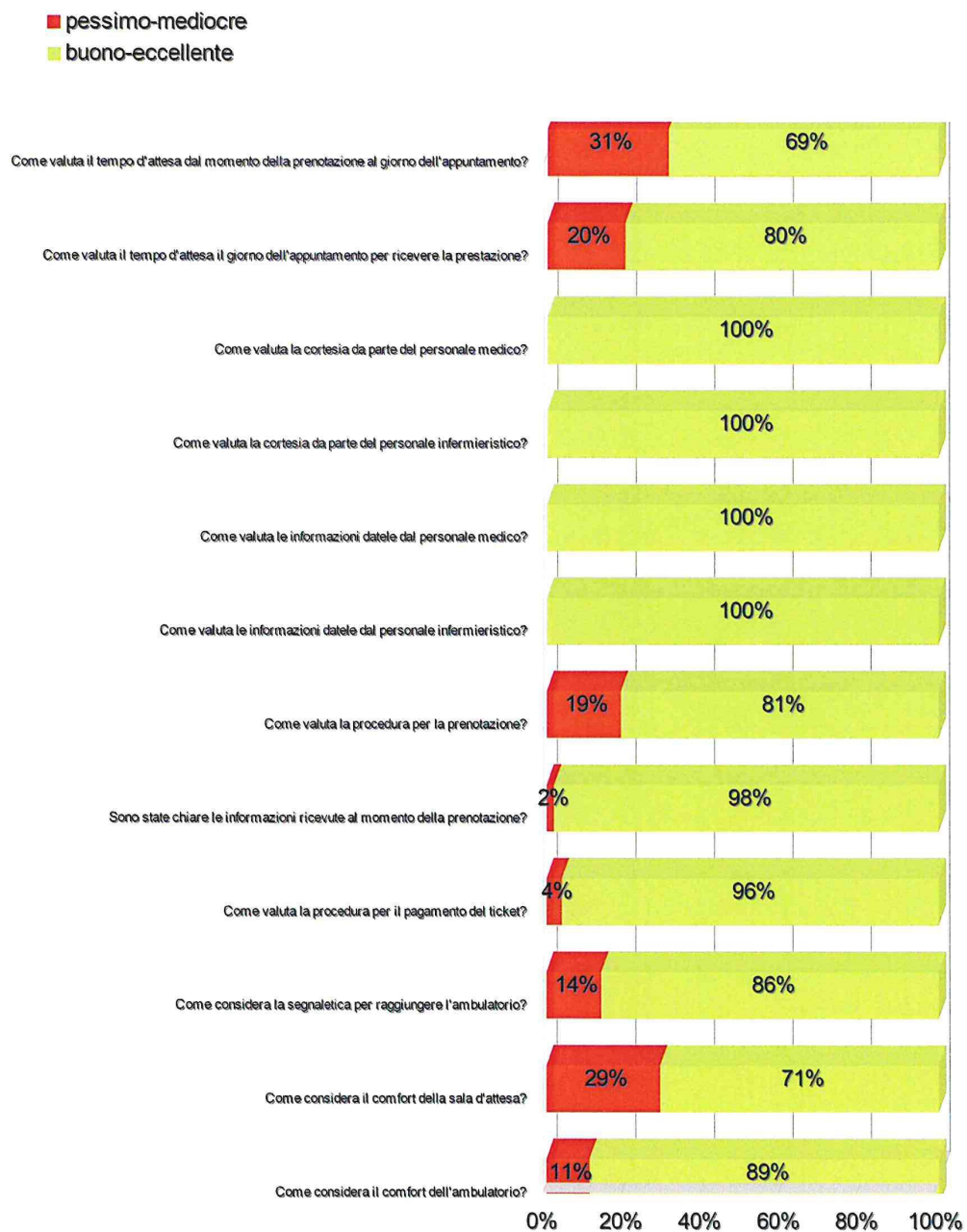


GRAFICO RIASSUNTIVO 2022

Grafico su percentuale valida



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
Il lato umano ha prevalso su tutto. Grazie.	1
Un grande plauso va al Prof. Iacobone per la sua professionalità e disponibilità. Grazie di cuore! Lo stesso vale per le anestesiste, il chirurgo pre-operatorio e tutto il personale infermieristico	1
Personale bravo, gentile e disponibile. Medici gentilissimi.	1
<i>totale elogi</i>	3
<hr/>	
Aspetti alberghieri e comfort	Frequenze
Bagno esterno camera è un problema	1
<i>totale aspetti alberghieri e comfort</i>	1
<hr/>	
Tempi d'attesa	Frequenze
Orario del ricovero: ore 7; orario al quale l'intervento è stato eseguito: tarda mattinata (12:30/13); troppo tempo inutile di attesa! Bastava dare come orario ricovero un orario a metà mattina	1
<i>totale tempi d'attesa</i>	1
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
Totale suggerimenti	5

