



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. Medicina del Lavoro
Divisionale
Ambulatori

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2017

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre 2017/dicembre 2017
Numero questionari somministrati	50
Numero questionari raccolti	23
	46%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza degli **Ambulatori di Medicina del Lavoro** 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'autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 50 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 23 (**46%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **78/100**.

Il questionario è costituito da 14 domande: 13 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto; o di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente) ed infine 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 la cortesia da parte del personale medico
 - 100% per la cortesia da parte del personale infermieristico
 - 95% per le informazioni fornite dal personale medico
 - 100% per le informazioni fornite dal personale infermieristico
 - 91% per la procedura per la prenotazione
 - 100% per la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione

- gli **aspetti critici** riguardano:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 22% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, per il 32% pessima-mediocre
 - la procedura per il pagamento del ticket, per il 39% pessima-mediocre
 - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 35% pessima-mediocre
 - il comfort della sala d'attesa, per il 39% pessimo-mediocre
 - il comfort dell'ambulatorio, per il 30% 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. È 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).

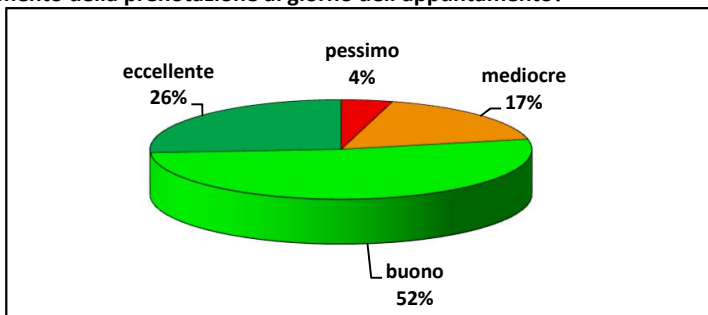
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2017

1° parte: personale e organizzazione UOC

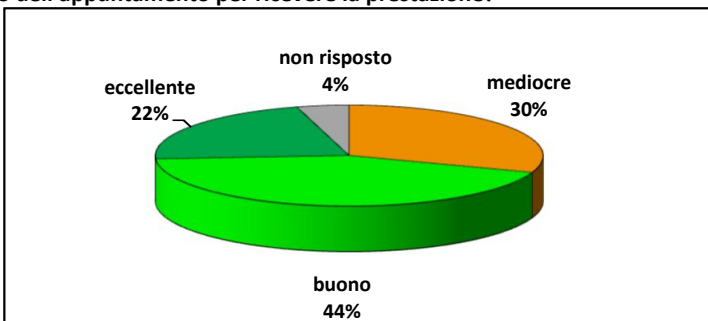
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	4%
mediocre	4	17%
buono	12	52%
eccellente	6	26%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



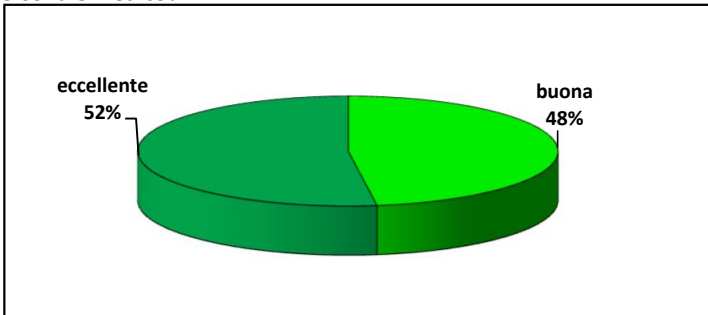
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	7	30%
buono	10	43%
eccellente	5	22%
non risposto	1	4%
Totale	23	100%



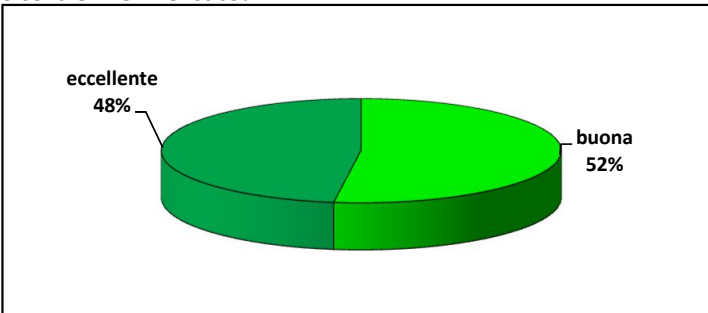
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	11	48%
eccellente	12	52%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



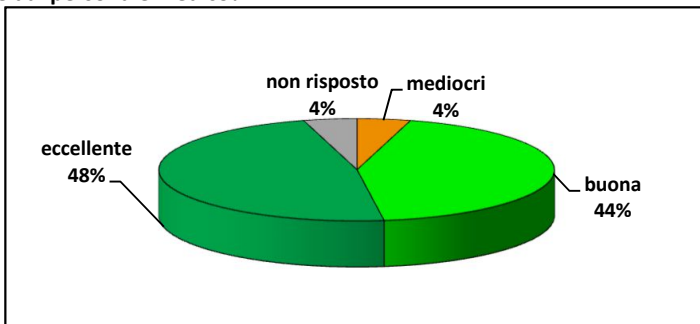
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	12	52%
eccellente	11	48%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



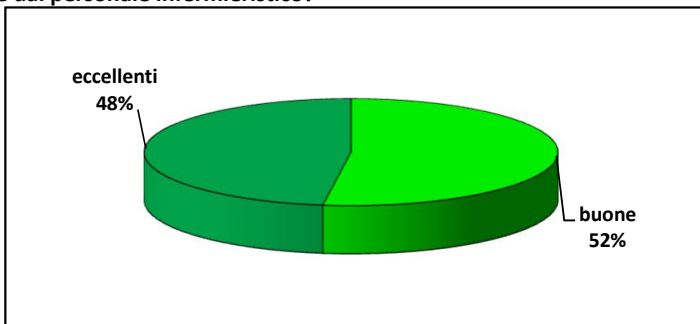
1.5 Come considera le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	4%
buona	10	43%
eccellente	11	48%
non risposto	1	4%
Totale	23	100%



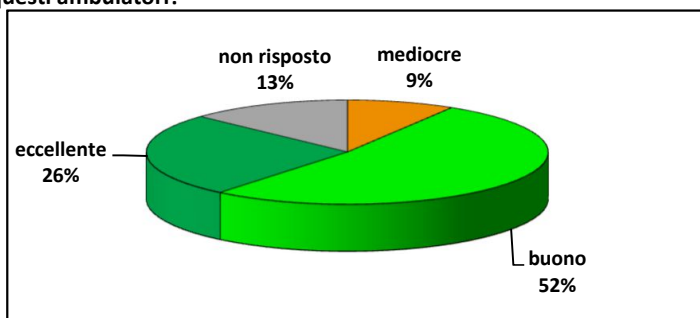
1.6 Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	12	52%
eccellenti	11	48%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

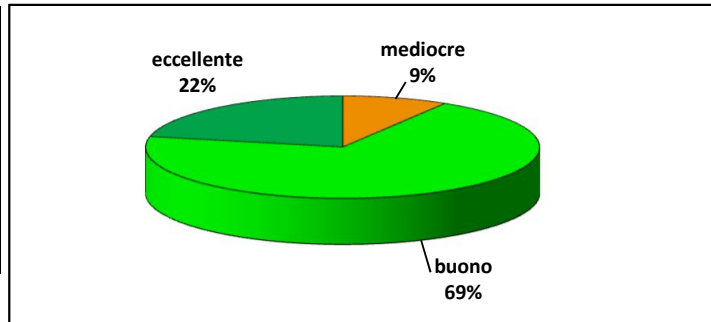
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	9%
buono	12	52%
eccellente	6	26%
non risposto	3	13%
Totale	23	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

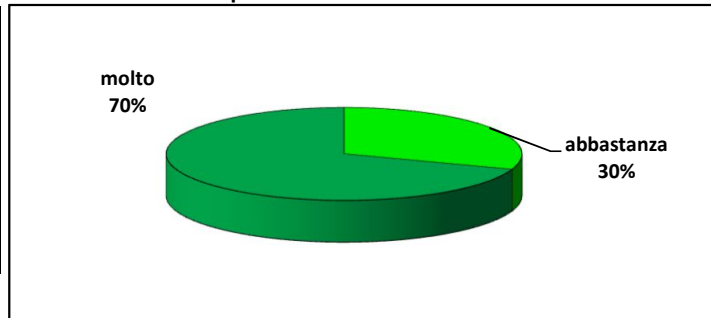
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	9%
buono	16	70%
eccellente	5	22%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



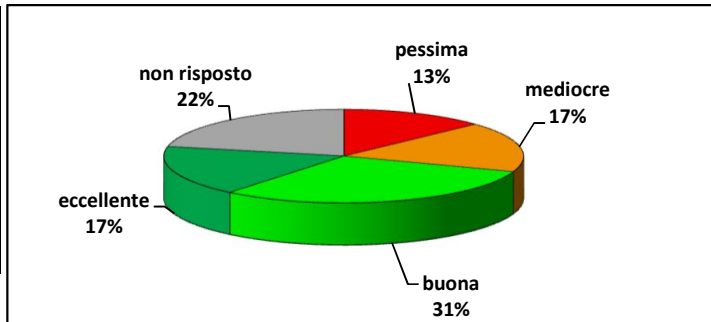
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	7	30%
molto	16	70%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



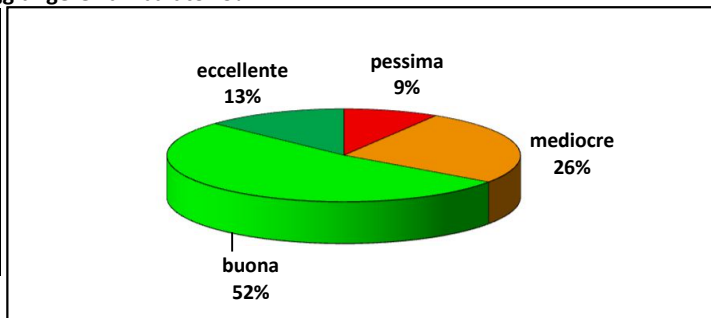
2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?

	frequenze	percentuali
pessima	3	13%
mediocre	4	17%
buona	7	30%
eccellente	4	17%
non risposto	5	22%
Totale	23	100%



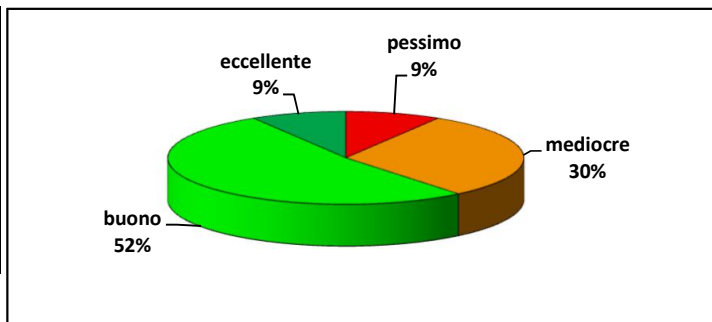
2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	2	9%
mediocre	6	26%
buona	12	52%
eccellente	3	13%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



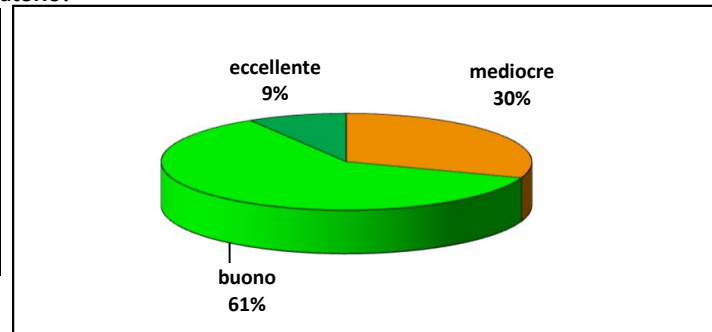
2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	9%
mediocre	7	30%
buono	12	52%
eccellente	2	9%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



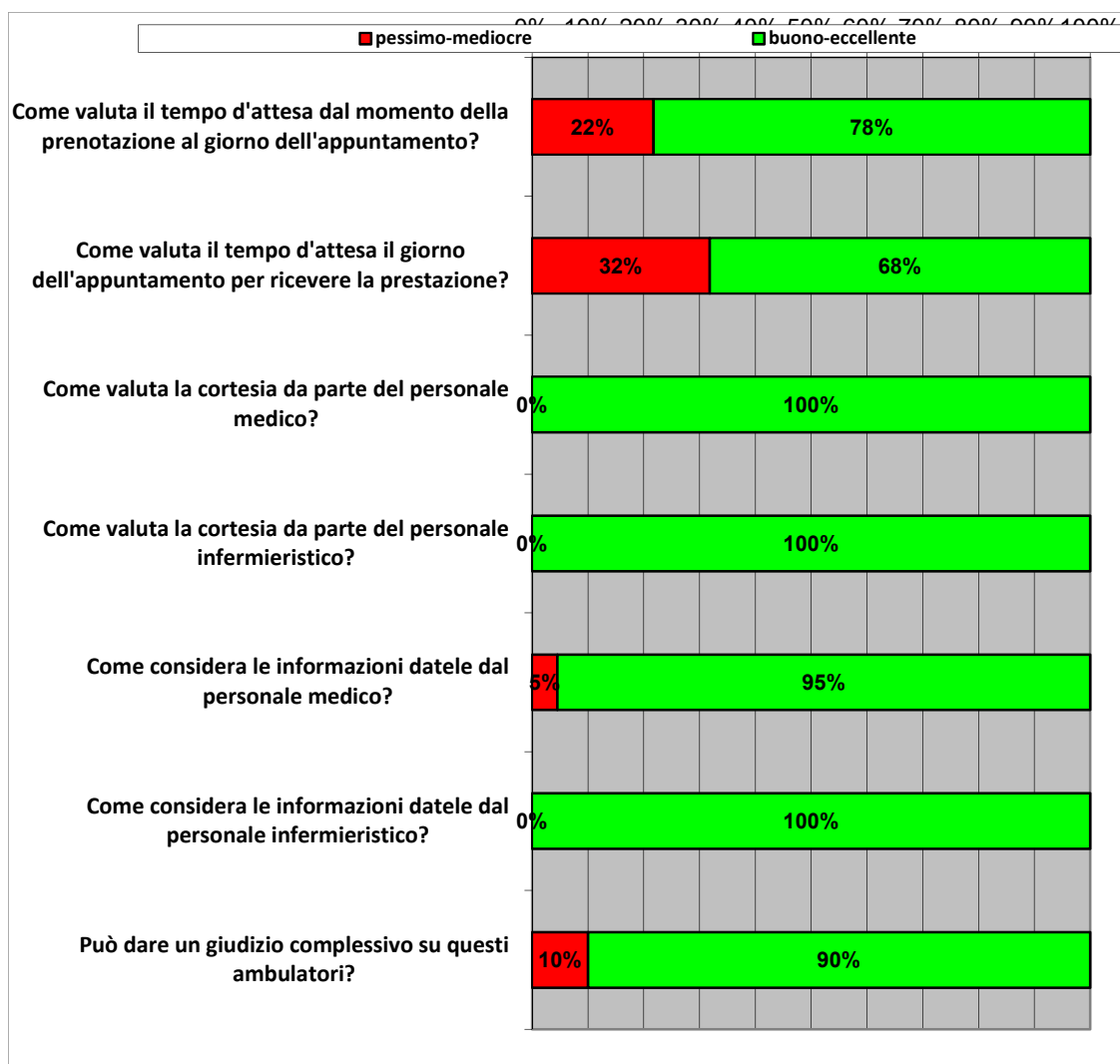
2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	7	30%
buono	14	61%
eccellente	2	9%
non risposto	0	0%
Totale	23	100%



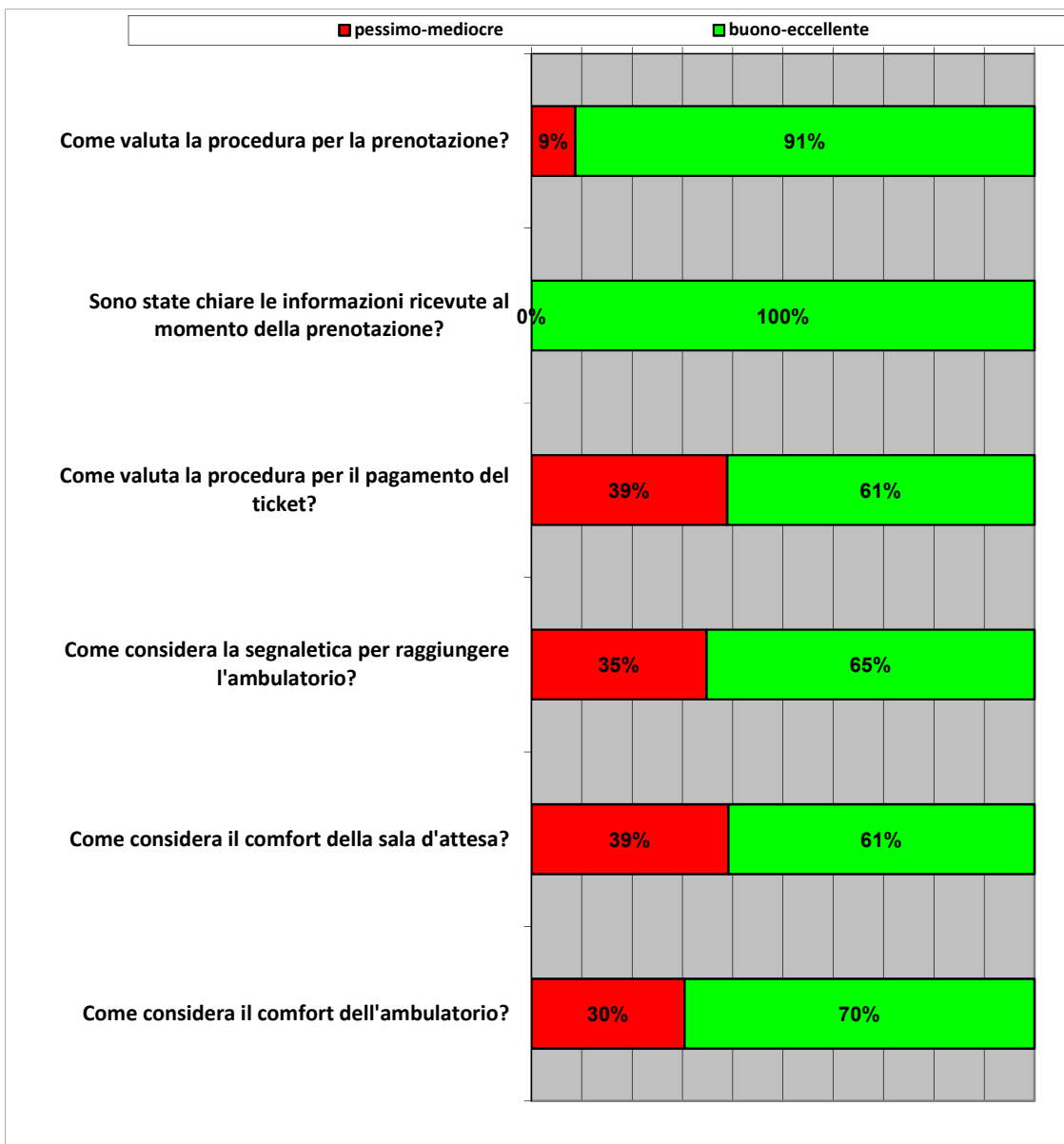
Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella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

GRAFICO RIASSUNTIVO 2017



1° parte: personale e organizzazione UOC

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?	22%	78%	23
Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?	32%	68%	22
Come valuta la cortesia da parte del personale medico?	0%	100%	23
Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?	0%	100%	23
Come considera le informazioni date dal personale medico?	5%	95%	22
Come considera le informazioni date dal personale infermieristico?	0%	100%	23
Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?	10%	90%	20



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

	pessimo-mediocre	buono-eccellente	Risposte valide
Come valuta la procedura per la prenotazione?	9%	91%	23
Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?	0%	100%	23
Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?	39%	61%	18
Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?	35%	65%	23
Come considera il comfort della sala d'attesa?	39%	61%	23
Come considera il comfort dell'ambulatorio?	30%	70%	23

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Siete i migliori d'Italia	1
TOTALE	1

SEGNALETICA	Frequenze
Migliorare la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio (assente, nel giardino Giustiniano, l'indicazione per l'ascensore 2)	1
TOTALE	1