



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

MEDICINA DEL LAVORO

MEDICINA PREVENTIVA DEI LAVORATORI OSPEDALIERI

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

Somministrazione questionari:

Periodo	Luglio 2023
Numero questionari somministrati	70
Numero questionari raccolti	40
	57%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Medicina del Lavoro – Medicina Preventiva dei Lavoratori Ospedalieri - 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 40 (57%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 80/100.

Il questionario è costituito da 13 domande di cui 12 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 dal momento della prenotazione al giorno dell’appuntamento, per il 95%
 - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 90%
 - 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 100%
 - la procedura per la prenotazione, per il 92%
 - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 97%

- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - il comfort della sala attesa, per il 15% pessimo-mediocre
 - il comfort dell’ambulatorio, per il 13% pessimo-mediocre

- gli **aspetti critici** sono:
 - la segnaletica per raggiungere l’ambulatorio, per il 41% 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).

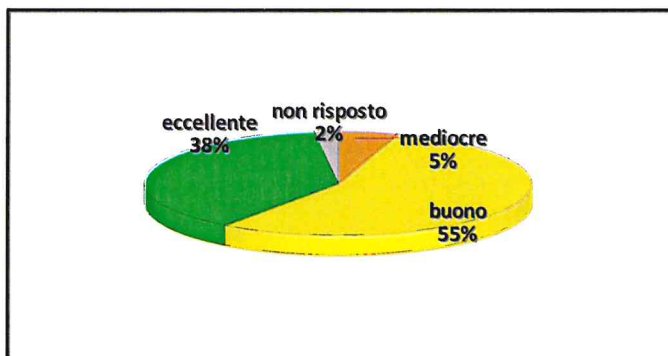
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

GRAFICI 2023

1° parte: personale e organizzazione UOC

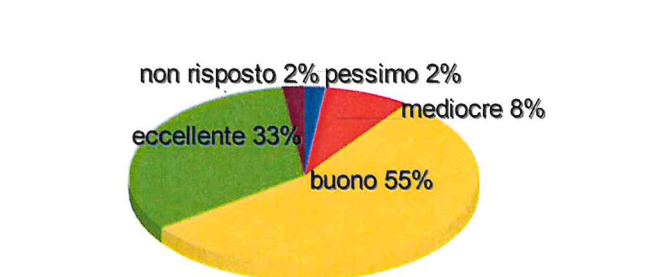
1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	5%
buono	22	55%
eccellente	15	38%
non risposto	1	2%
Totale	40	100%



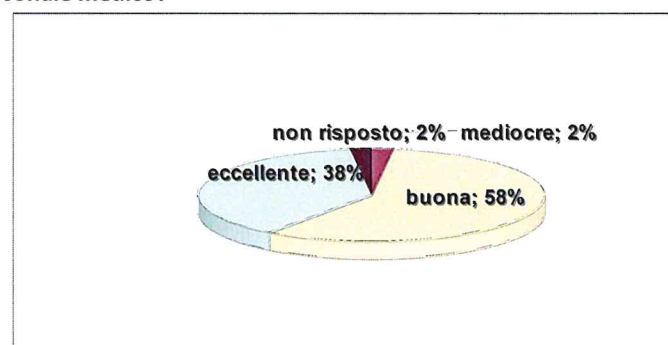
1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	2%
mediocre	3	8%
buono	22	55%
eccellente	13	33%
non risposto	1	2%
Totale	40	100%



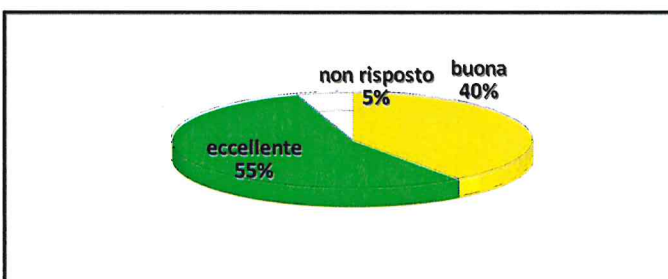
1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	23	58%
eccellente	15	38%
non risposto	1	2%
Totale	40	100%



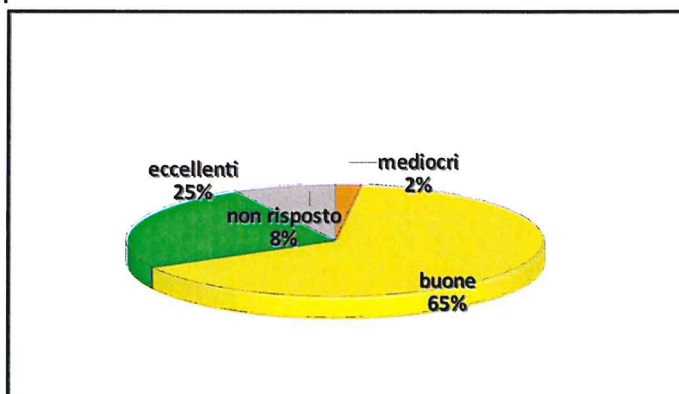
1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	16	40%
eccellente	22	55%
non risposto	2	5%
Totale	40	100%



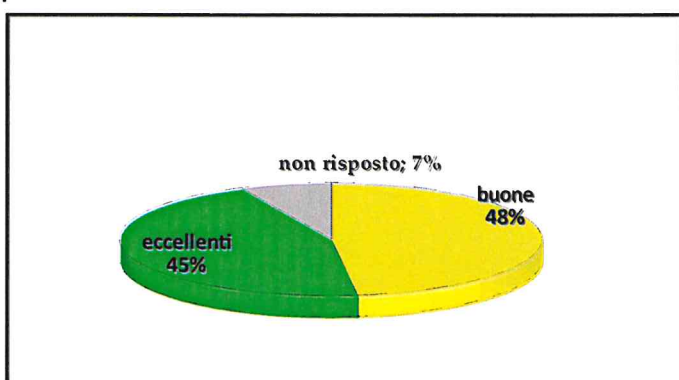
1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	1	2%
buone	26	65%
eccellenti	10	25%
non risposto	3	8%
Totale	40	100%



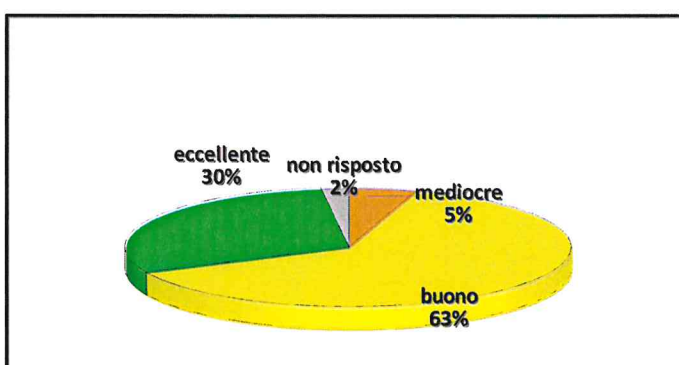
1.6 Come valuta le informazioni date dal personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	0	0%
buone	19	48%
eccellenti	18	45%
non risposto	3	7%
Totale	40	100%



1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?

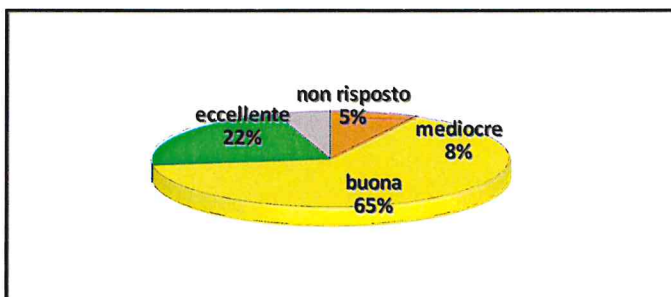
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	2	5%
buono	25	63%
eccellente	12	30%
non risposto	1	2%
Totale	40	100%



2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale

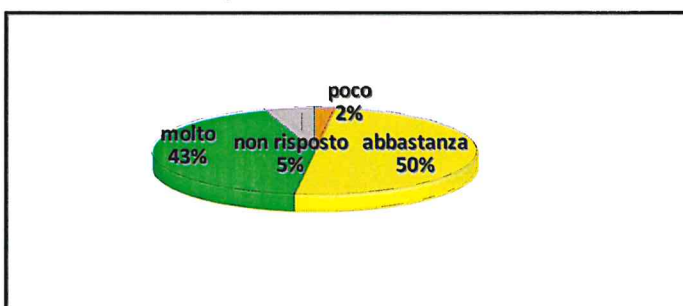
2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	3	8%
buona	26	65%
eccellente	9	22%
non risposto	2	5%
Totale	40	100%



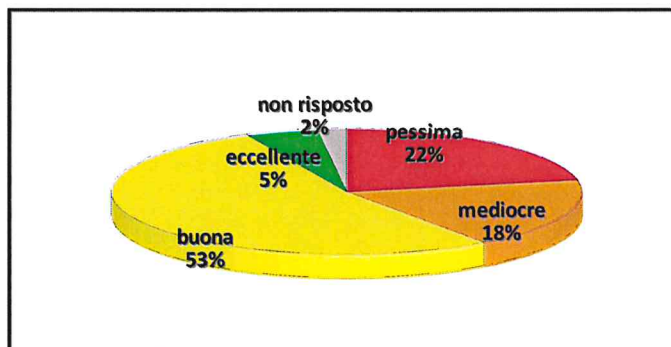
2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	20	50%
molto	17	43%
non risposto	2	5%
Totale	40	100%



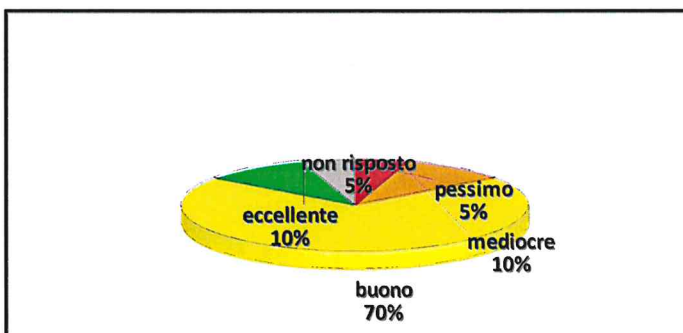
2.3 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessima	9	22%
mediocre	7	18%
buona	21	53%
eccellente	2	5%
non risposto	1	2%
Totale	40	100%



2.4 Come considera il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	2	5%
mediocre	4	10%
buono	28	70%
eccellente	4	10%
non risposto	2	5%
Totale	40	100%



2.5 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	12,5%
buono	28	70%
eccellente	5	12,5%
non risposto	2	5%
Totale	40	100%

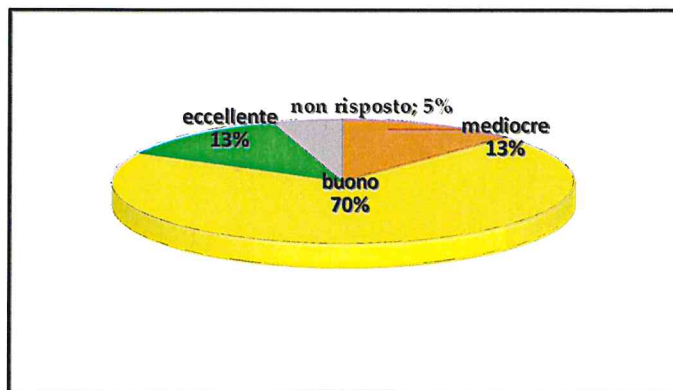
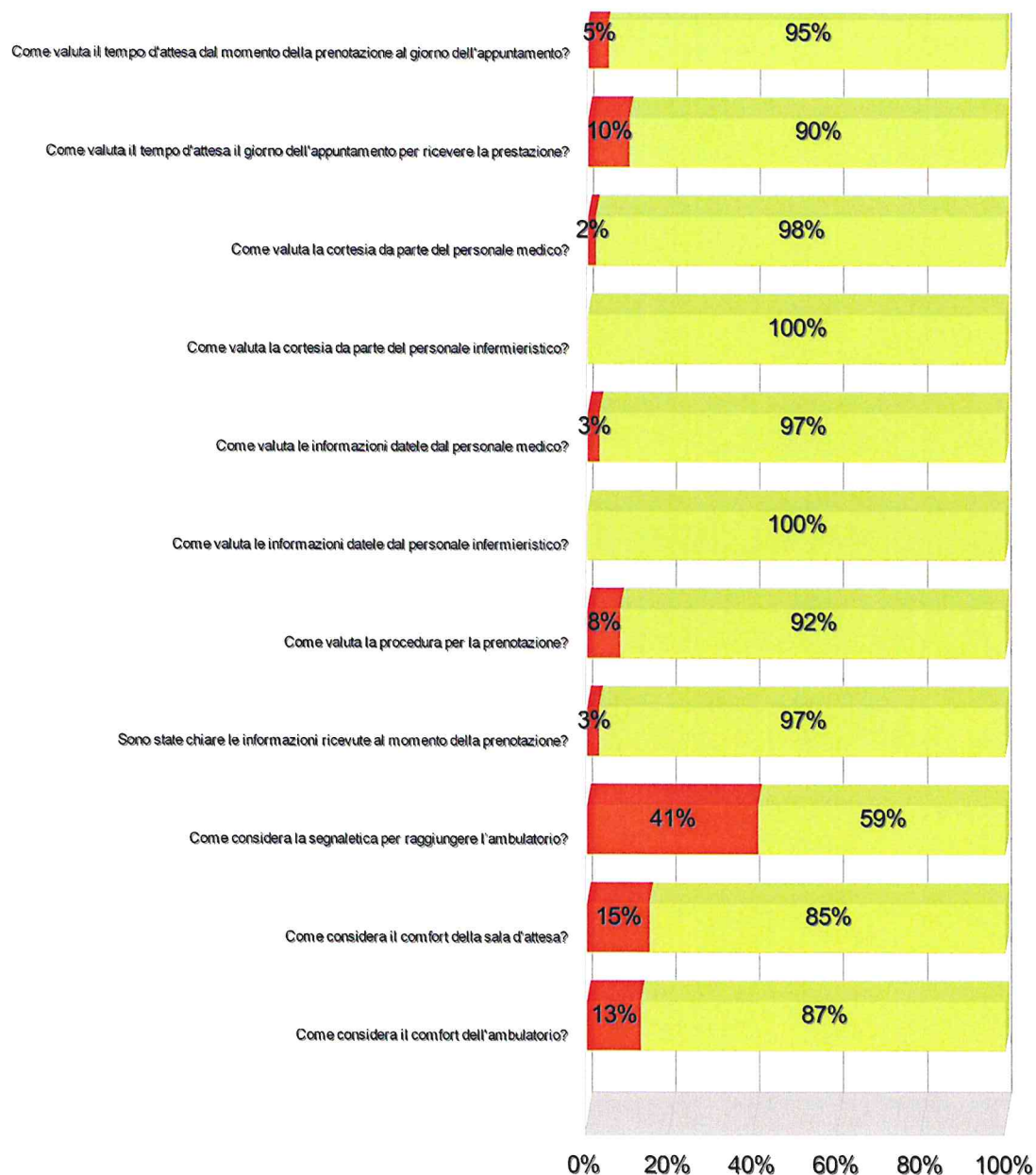


GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida

■ pessimo-mediocre
■ buono-eccellente



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
La visita è stata celere, cosa molto apprezzata,.....	1
<i>totale elogi</i>	1
Aspetti organizzativi	Frequenze
...ma forse ci si potrebbe soffermare un po' di più sull'anamnesi e i carichi di lavoro specifici dell'UO del dipendente	1
<i>totale aspetti organizzativi</i>	1
Aspetti relazionali	Frequenze
Medici più disponibili al dialogo	1
<i>totale aspetti relazionali</i>	1
Logistica	Frequenze
Migliorare la segnaletica	1
<i>totale aspetti logistici</i>	1
Totale suggerimenti	4

