



Regione del Veneto  
Azienda Ospedale - Università Padova

# MEDICINA DEL LAVORO MEDICINA PREVENTIVA LAVORATORI ESTERNI Ambulatorio

## REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

### *Somministrazione questionari:*

Periodo	Luglio 2023
Numero questionari somministrati	70
Numero questionari raccolti	51
	73%

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio di Medicina del Lavoro – Medicina Preventiva Lavoratori Esterni - dell'Azienda Ospedale – Università Padova, nel mese di luglio 2023, 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 questionari a 70 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 51 (73%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 81/100.

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 90%
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 96%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 98%
  - le informazioni fornite dal personale medico, per il 94%
  - le informazioni fornite dal personale infermieristico, per il 94%
  - la procedura per la prenotazione, per il 91%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 92%
  - il comfort della sala attesa, per il 92%
  - il comfort dell’ambulatorio, per il 94%
- gli **aspetti da tenere in evidenza** sono:
  - il tempo d’attesa il giorno dell’appuntamento per ricevere la prestazione, per il 18% pessimo-mediocre
- gli **aspetti critici** sono:
  - la segnaletica per raggiungere l’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.

---

<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).

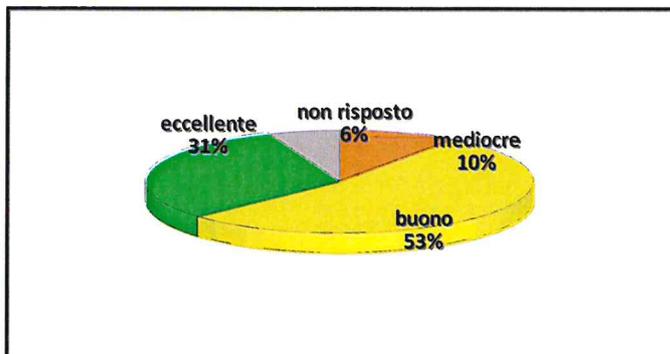
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l’autovalutazione e l’accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2023

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

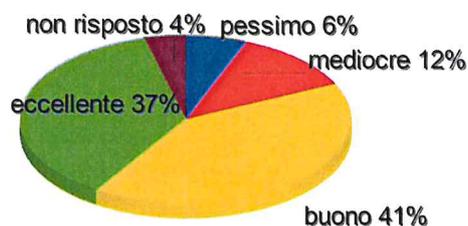
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	10%
buono	27	53%
eccellente	16	31%
non risposto	3	6%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



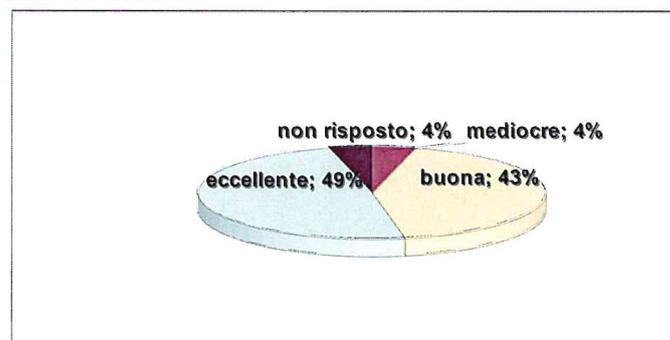
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

	frequenze	percentuali
pessimo	3	6%
mediocre	6	12%
buono	21	41%
eccellente	19	37%
non risposto	2	4%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



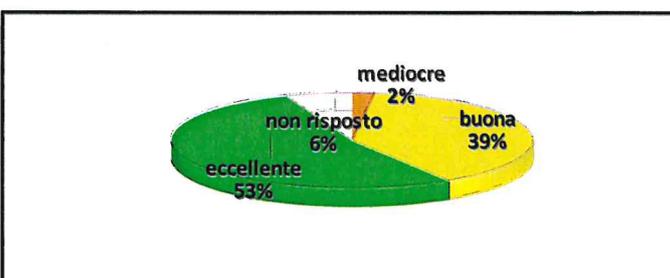
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	2	4%
buona	22	43%
eccellente	25	49%
non risposto	2	4%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



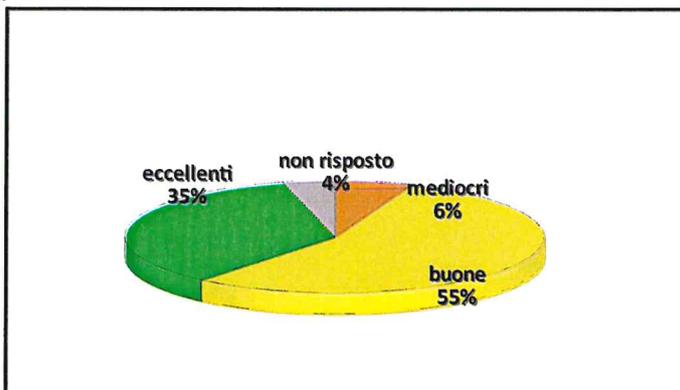
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	1	2%
buona	20	39%
eccellente	27	53%
non risposto	3	6%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



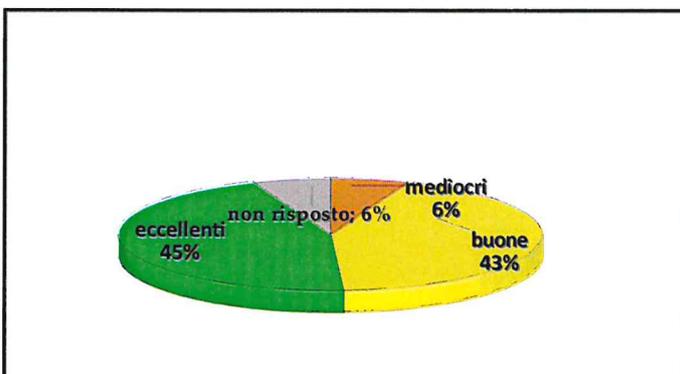
**1.5 Come valuta le informazioni date dal personale medico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	6%
buone	28	55%
eccellenti	18	35%
non risposto	2	4%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



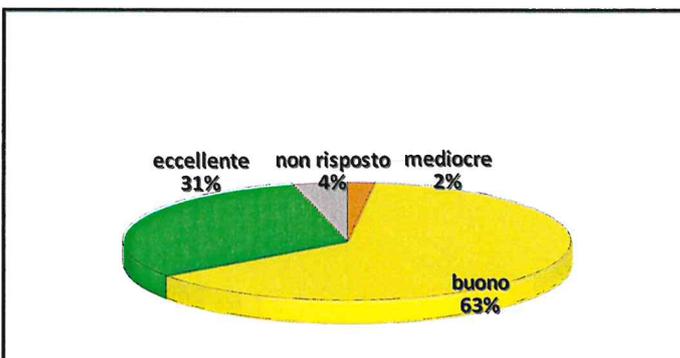
**1.6 Come valuta la cortesia date dal personale infermieristico?**

	frequenze	percentuali
pessime	0	0%
mediocri	3	6%
buone	22	43%
eccellenti	23	45%
non risposto	3	6%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



**1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori ?**

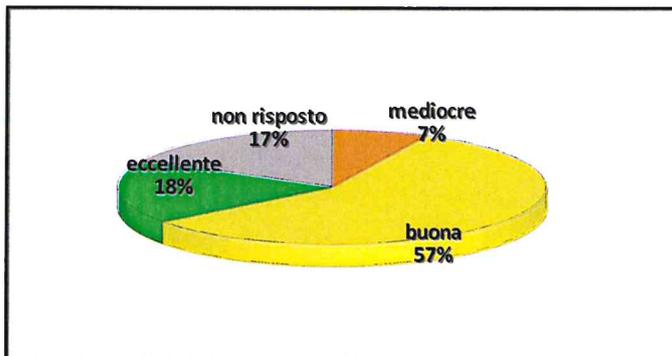
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	2%
buono	32	63%
eccellente	16	31%
non risposto	2	4%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



**2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale**

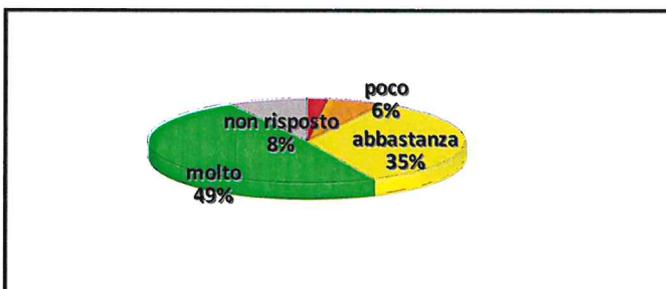
**2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?**

	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	4	8%
buona	32	63%
eccellente	10	20%
non risposto	5	19%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>110%</b>



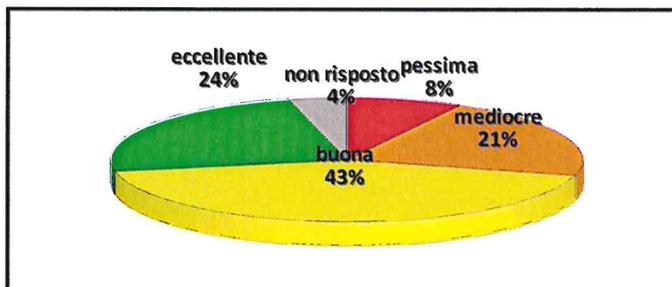
**2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?**

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	3	6%
abbastanza	18	35%
molto	25	49%
non risposto	4	8%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



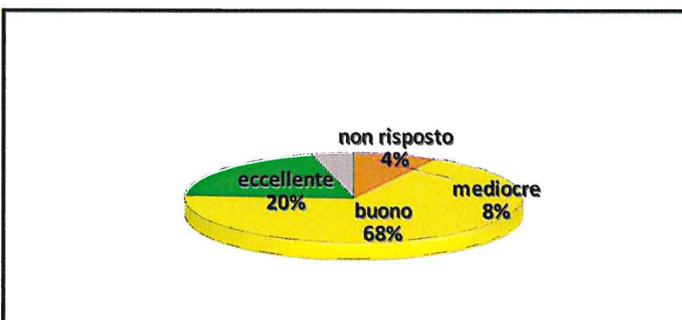
**2.3 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?**

	frequenze	percentuali
pessima	4	8%
mediocre	11	21%
buona	22	43%
eccellente	12	24%
non risposto	2	4%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



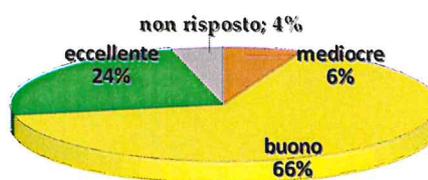
**2.4 Come considera il comfort della sala d'attesa?**

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	4	8%
buono	35	68%
eccellente	10	20%
non risposto	2	4%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



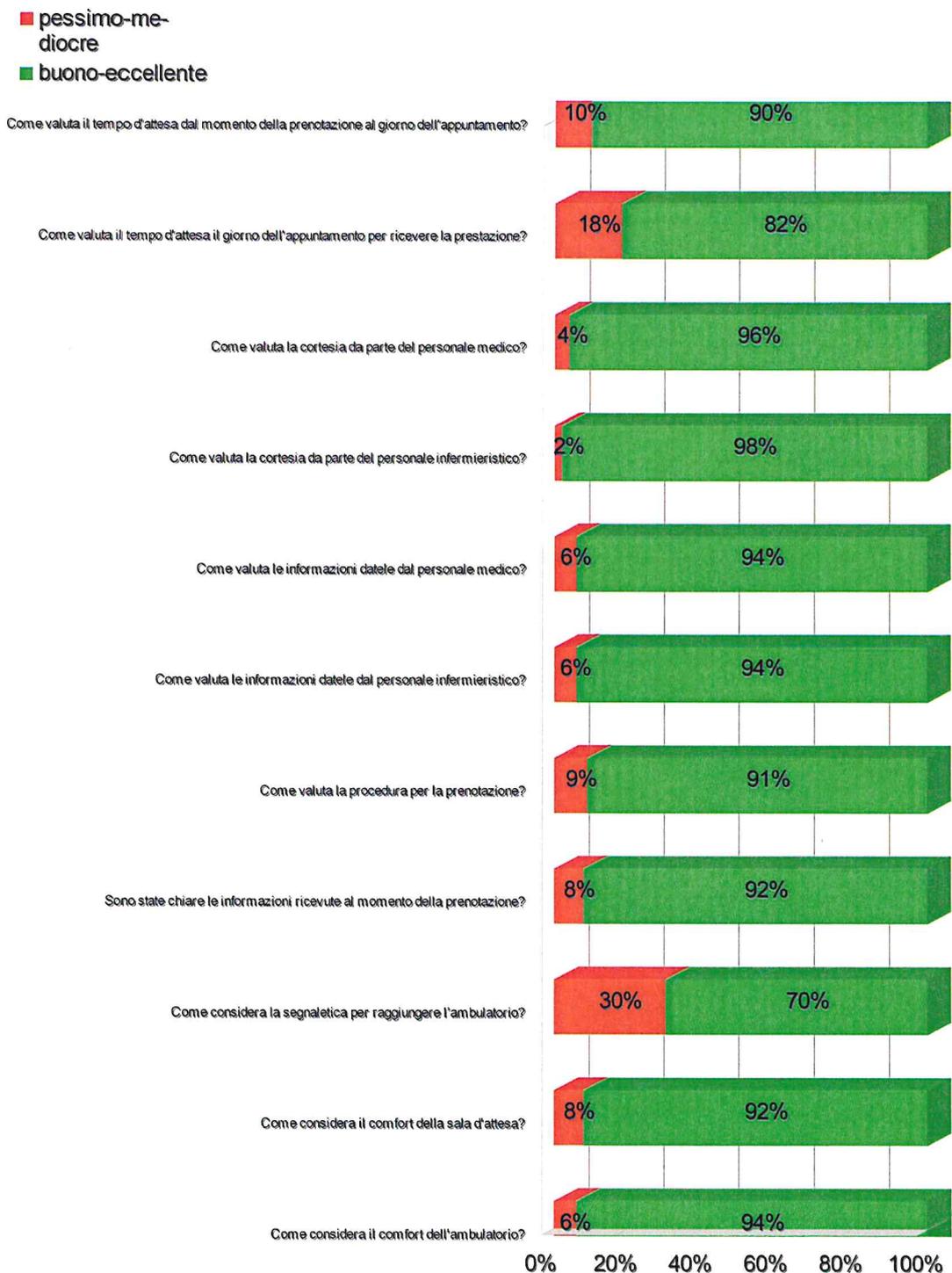
### 2.5 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	6%
buono	34	66%
eccellente	12	24%
non risposto	2	4%
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



## GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida



**COMMENTI E SUGGERIMENTI**

<b>Elogi</b>	<b>Frequenze</b>
Ottima professionalità da parte del personale medico/infermieristico e amministrativo che non è scontato	1
E' stata prenotata da Azienda di Venezia e io arrivo da altra regione con il mare intorno... e mi son trovato bene	1
Nessun suggerimento perché il servizio è abbastanza buono	1
Per chi viene dal sud Italia come me sembra di essere in un'altra nazione. Complimenti per la pulizia, la professionalità e la gentilezza	1
Continuate sempre così	1
<i>totale elogi</i>	<b>5</b>
<b>Tempi d'attesa</b>	<b>Frequenze</b>
Rispettare maggiormente gli orari di appuntamento, oltre 1 ora di attesa rispetto all'appuntamento dato è eccessivo	1
<i>totale tempi d'attesa</i>	<b>1</b>
<b>Logistica</b>	<b>Frequenze</b>
Migliorare la segnaletica	1
Segnaletica migliore per raggiungere l'ambulatorio	1
<i>totale aspetti logistici</i>	<b>2</b>
<b>Totale suggerimenti</b>	<b>8</b>

