



## Rilevazione della Qualità Percepita Anno 2016 Azienda Ulss 16

Dal 2012 l'Azienda Ulss 16 ha attuato un Progetto per la rilevazione della Qualità Percepita, realizzato annualmente e rivolto a reparti/servizi dell'Azienda.

L'ultima rilevazione effettuata nel 2016, ha visto il coinvolgimento di quei reparti di degenza, ambulatori e servizi che precedentemente avevano avuto un grado di risposta pari o superiore al 35% del totale dei questionari consegnati (mediamente 100 questionari per reparto).

Reparti/servizi analizzati 2016:

Ospedale Sant'Antonio

- Cardiologia (ambulatorio)
- Day Hospital
- Farmacia
- Geriatria
- Laboratorio
- Lungodegenza
- Medicina fisica e riabilitativa (ambulatorio)
- Poliambulatorio
- Week Surgery

Ospedale di Piove di Sacco

- Cardiologia
- Day Surgery Multidisciplinare
- Ginecologia
- Medicina
- Medicina trasfusionale
- Odontoiatria di comunità
- Poliambulatorio oculistica
- Poliambulatorio Ortopedia

Complesso Socio - Sanitario ai Colli

- Diabetologia e Dietetica

- S.C. Infanzia Adolescenza e Famiglia
- Medicina dello Sport
- Poliambulatorio Specialistico
- Radiologia
- Riabilitazione Cardiologica

Come si evince dall'elenco, l'analisi veniva effettuata utilizzando due questionari differenti in base alla tipologia di servizio: reparto o ambulatorio.

La rilevazione trattava diversi aspetti, nel caso di ambulatori venivano richiesti pareri dalla prenotazione alla segnaletica, dai tempi di attesa alla cortesia del personale, fino al comfort. Per i reparti, veniva anche richiesto un giudizio relativamente al rispetto della privacy e agli orari di visita.

Ogni anno con l'invio dei questionari era abbinata una lettera rivolta al primario, alla caposala e alla Direzione Medica Ospedaliera in cui si chiedeva di far compilare il questionario. Il periodo di invio era nel mese di novembre, quello di somministrazione 21 novembre-21 dicembre e quello entro il quale far pervenire il materiale entro il 15 gennaio dell'anno successivo.

La percentuale di adesione è variabile, nella lettera di invio veniva richiesto un minimo di questionari compilati pari al 35%, al fine di procedere alla elaborazione di quanto pervenuto e di dare una restituzione valida e rilevante.

I questionari pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro il periodo indicato nella comunicazione abbinata all'invio degli stessi, venivano elaborati dallo stesso Ufficio. Una volta conclusa la fase di analisi veniva inviato un report ai reparti/servizi che avevano trasmesso i questionari per opportuna conoscenza di quanto emerso, al fine di fornire elementi utili per realizzare azioni di miglioramento.

Per maggiori informazioni contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.