

**RAPPORTO ANNUALE  
SULL'EFFICACIA DEL SISTEMA  
DI GESTIONE PER LA QUALITA' ANNO 2018**

Periodo di analisi Gennaio 2016 - Dicembre 2018

**-ALLEGATO ANALISI QUESTIONARI  
DATA MEDICA PADOVA + DATA MEDICA CHIOGGIA-**

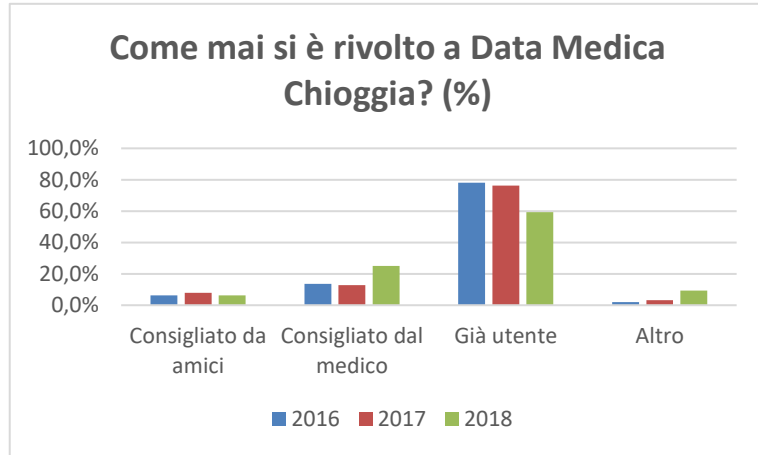
DATA MEDICA CHIOGGIA.....	3
1. DATI DEGLI UTENTI.....	3
2. LA STRUTTURA .....	5
3. IL PERSONALE .....	7
4. COMUNICAZIONE E PRIVACY .....	9
5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA.....	9
DATA MEDICA PADOVA.....	10
1. DATI DEGLI UENTL.....	10
2. LA STRUTTURA .....	12
3. IL PERSONALE .....	14
4. COMUNICAZIONE E PRIVACY .....	16
5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA.....	16

DATA MEDICA CHIOGGIA

1. DATI DEGLI UTENTI

Come mai si è rivolto a Data Medica Chioggia?

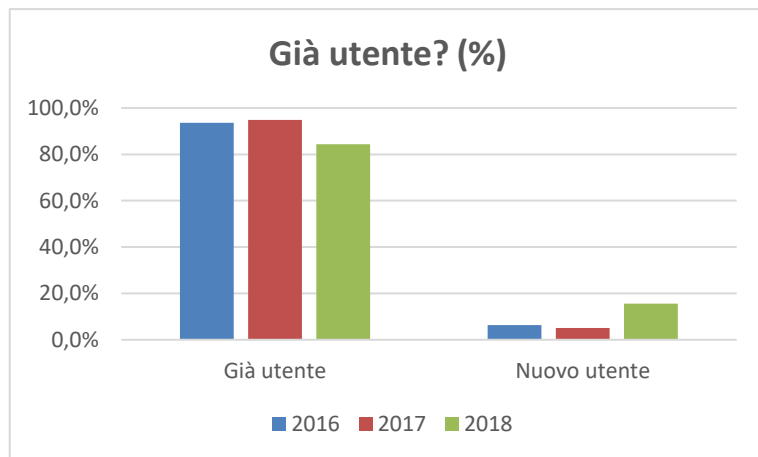
Answered: 191 Skipped: 10



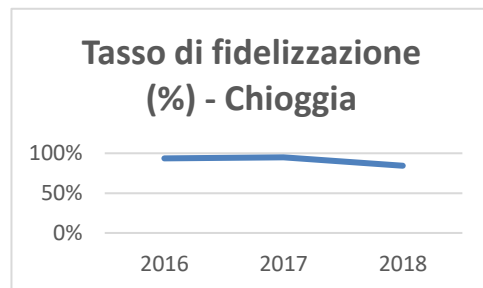
Come mai si è rivolto a Data Medica Chioggia?	2016	2017	2018
Consigliato da amici	6,3%	7,9%	6,3%
Consigliato dal medico	13,5%	12,7%	25,0%
Già utente	78,1%	76,2%	59,4%
Altro	2,1%	3,2%	9,4%

Già utente

Answered: 186 Skipped: 15

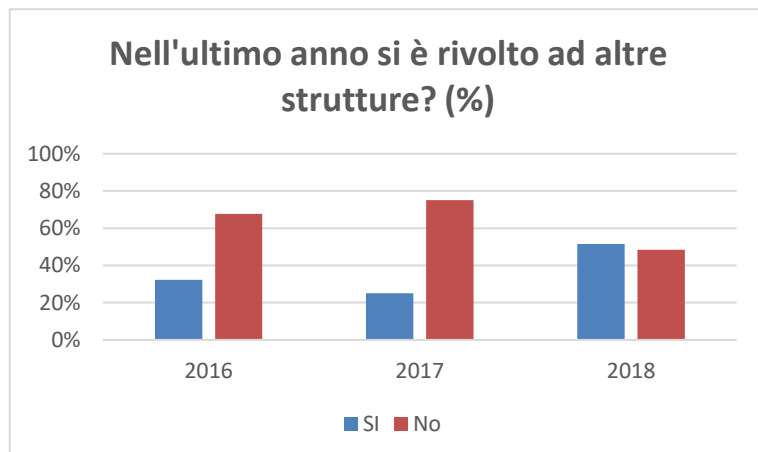


	2016	2017	2018
Già utente	93,7%	94,9%	84,4%
Nuovo utente	6,3%	5,1%	15,6%



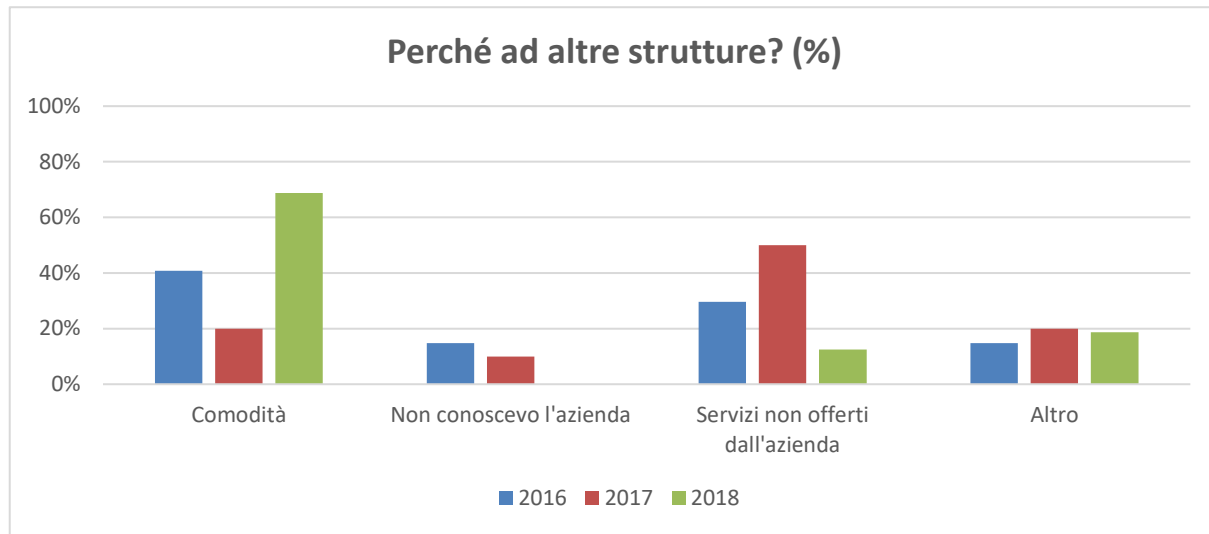
Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?

Answered: 182 Skipped:19



Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?	2016	2017	2018
SI	32,3%	25,0%	51,5%
No	67,7%	75,0%	48,5%

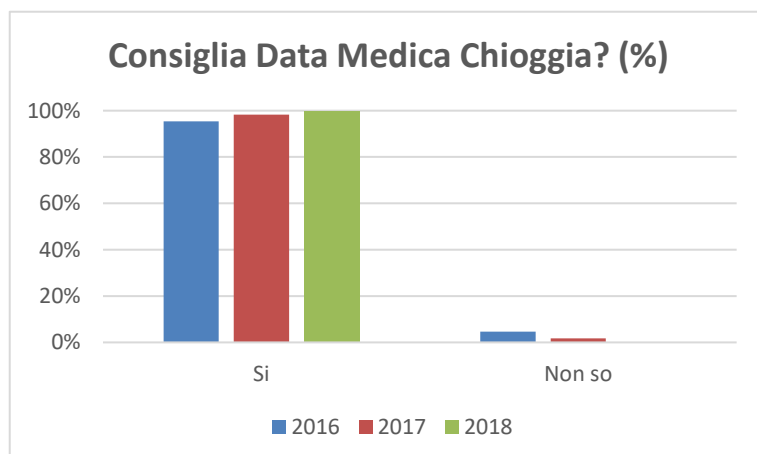
Perché altre strutture?  
Answered: 53 Skipped: 148



	2016	2017	2018
<b>Comodità</b>	40,7%	20,0%	68,8%
<b>Non conosco l'azienda</b>	14,8%	10,0%	0,0%
<b>Servizi non offerti dall'azienda</b>	29,6%	50,0%	12,5%
<b>Altro</b>	14,8%	20,0%	18,8%

**COMMENTO:** Aumentato il numero dei pazienti che si sono rivolti a Data Medica Chioggia perché consigliati al medico. Aumento dei nuovi pazienti a Data Medica Chioggia. Aumento della percentuale di pazienti che si sono rivolti ad altre strutture, la motivazione principale è legata alla comodità.

Consiglia Data Medica Chioggia?  
Answered: 175 Skipped: 26

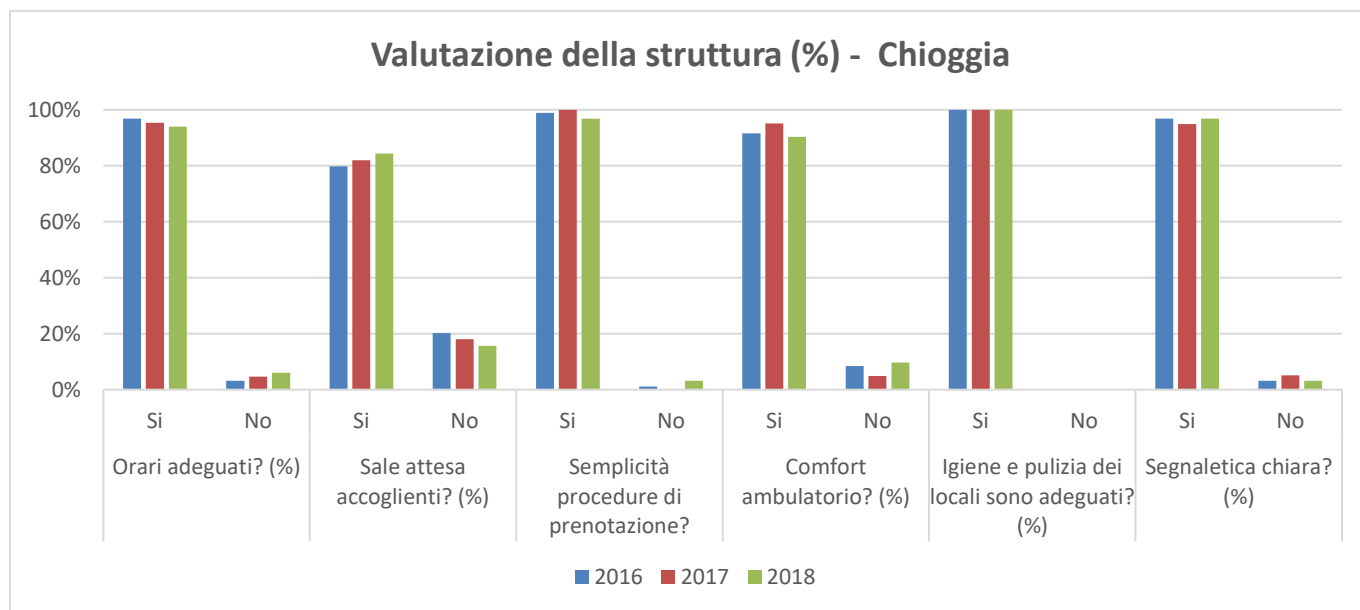


Consiglia Data Medica Chioggia?	2016	2017	2018
<b>Si</b>	95,3%	98,3%	100,0%
<b>No</b>			
<b>Non so</b>	4,7%	1,7%	0,0%

**COMMENTO:** Si confermano valori estremamente positivi.

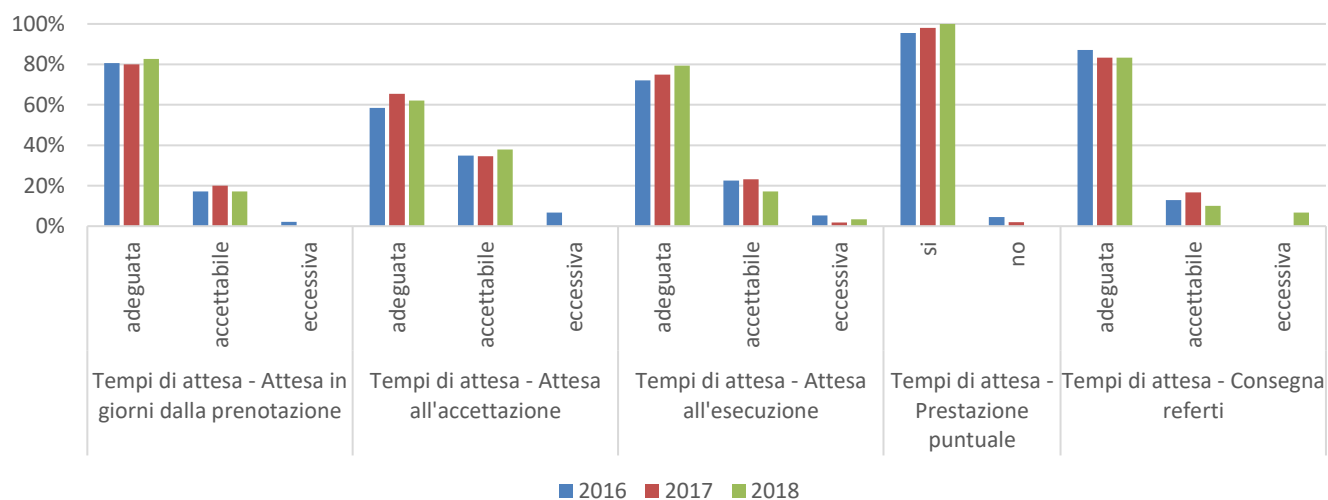
**2. LA STRUTTURA**

Valutazione struttura



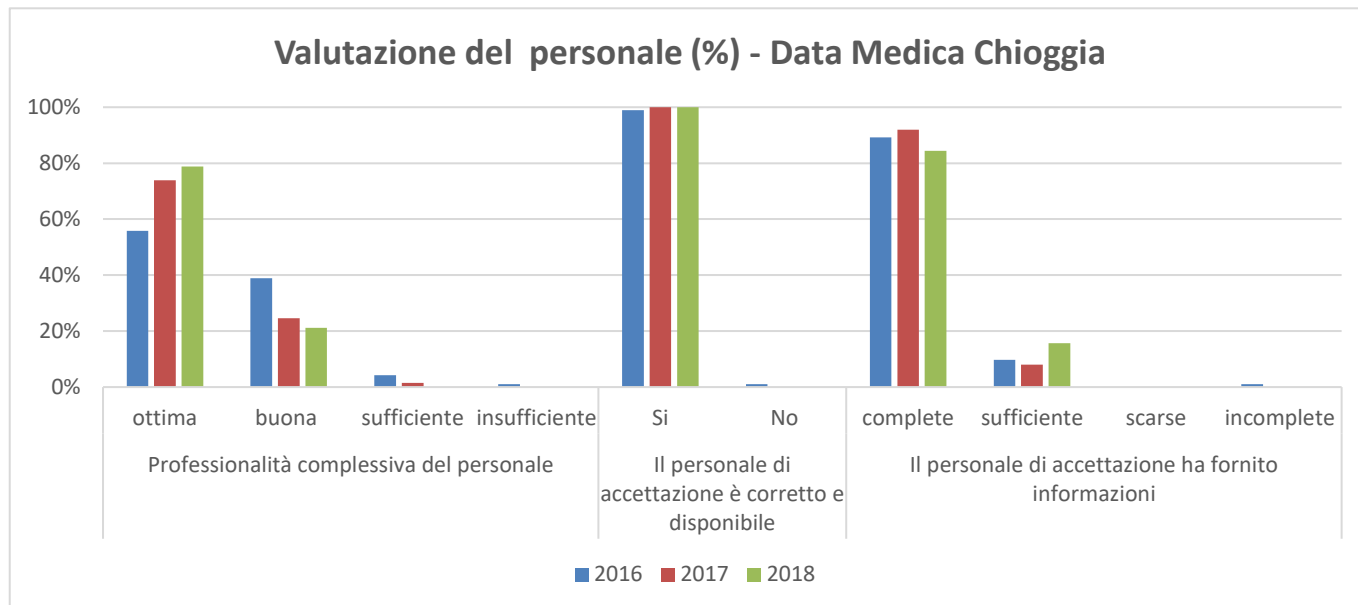
Valutazione della struttura (%) – Data Medica Chioggia		2016	2017	2018
Orari adeguati? (%)	si	96,8%	95,4%	93,9%
	no	3,2%	4,6%	6,1%
Sale attesa accoglienti? (%)	si	79,8%	82,0%	84,4%
	no	20,2%	18,0%	15,6%
Semplicità procedure di prenotazione?	si	98,9%	100,0%	96,9%
	no	1,1%	0,0%	3,1%
Comfort ambulatorio? (%)	si	91,6%	95,1%	90,3%
	no	8,4%	4,9%	9,7%
Igiene e pulizia dei locali sono adeguati? (%)	si	100,00%	100,00%	100,00%
	no	0,0%	0,0%	0,0%
Segnaletica chiara? (%)	si	96,8%	94,9%	96,9%
	no	3,2%	5,1%	3,1%

**COMMENTO:** Nel corso del 2018 si osserva un leggero peggioramento degli indici degli orari, delle procedure di prenotazione, del comfort dell'ambulatorio e dei tempi di consegna referti.

**Valutazione dei tempi di attesa (%) - Data Medica Chioggia**


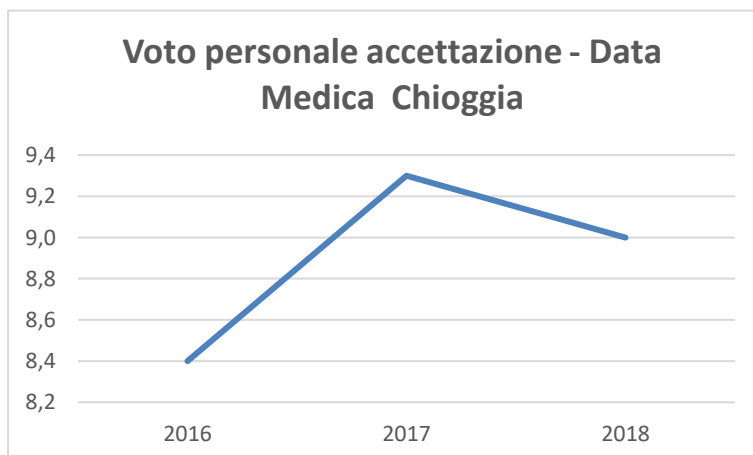
Valutazione dei tempi di attesa (%) – Data Medica Chioggia		2016	2017	2018
Tempi di attesa - Attesa in giorni dalla prenotazione	adequata	80,6%	80,0%	82,8%
	accettabile	17,2%	20,0%	17,2%
	eccessiva	2,2%	0,0%	0,0%
Tempi di attesa - Attesa all'accettazione	adequata	58,4%	65,4%	62,1%
	accettabile	34,8%	34,6%	37,9%
	eccessiva	6,7%	0,0%	0,0%
Tempi di attesa - Attesa all'esecuzione	adequata	72,0%	75,0%	79,3%
	accettabile	22,6%	23,2%	17,2%
	eccessiva	5,4%	1,8%	3,4%
Tempi di attesa - Prestazione puntuale	si	95,6%	98,0%	100,0%
	no	4,4%	2,0%	0,0%
Tempi di attesa - Consegna referti	adequata	87,1%	83,3%	83,3%
	accettabile	12,9%	16,7%	10,0%
	eccessiva	0,0%	0,0%	6,7%

**3. IL PERSONALE**

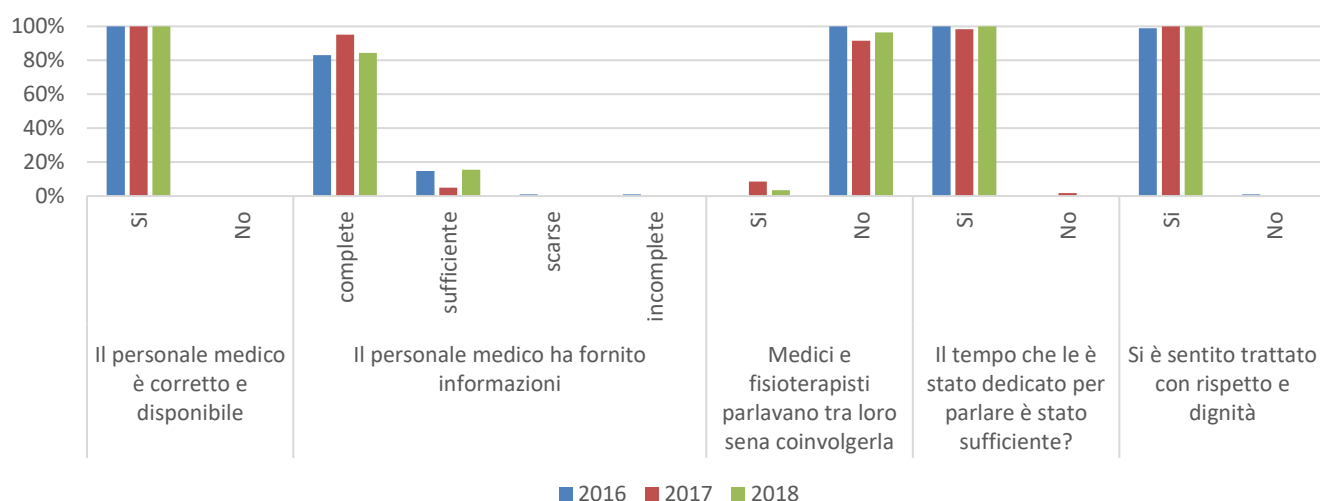


Valutazione del personale (%) – Data Medica Chioggia		2016	2017	2018
<b>Professionalità complessiva del personale</b>	ottima	55,8%	73,8%	78,8%
	buona	38,9%	24,6%	21,2%
	sufficiente	4,2%	1,5%	0,0%
	insufficiente	1,1%	0,0%	0,0%
<b>Il personale di accettazione è corretto e disponibile</b>	Si	99,0%	100,0%	100,0%
	No	1,0%	0,0%	0,0%
<b>Il personale di accettazione ha fornito informazioni</b>	complete	89,2%	91,9%	84,4%
	sufficienti	9,7%	8,1%	15,6%
	scarse	0,0%	0,0%	0,0%
	incomplete	1,1%	0,0%	0,0%

	Voto personale accettazione
<b>2016</b>	8,4
<b>2017</b>	9,3
<b>2018</b>	9,0

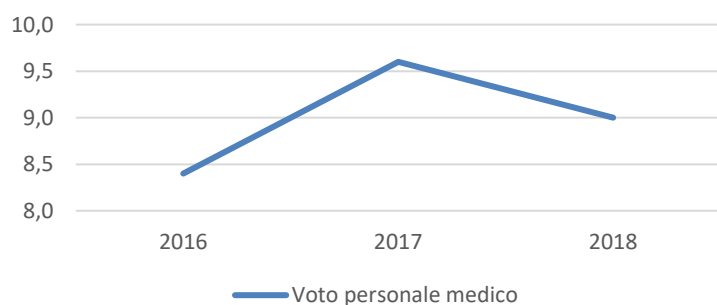


### Valutazione del personale (%) - Data Medica Chioggia



Valutazione del personale (%) - Data medica Chioggia		2016	2017	2018
Il personale medico è corretto e disponibile	si	100,0%	100,0%	100,0%
	no	0,0%	0,0%	0,0%
Il personale medico ha fornito informazioni	complete	83,2%	95,1%	84,4%
	sufficienti	14,7%	4,9%	15,6%
	scarse	1,1%	0,0%	0,0%
	incomplete	1,1%	0,0%	0,0%
Medici e fisioterapisti parlavano tra loro senza coinvolgerla	si	0,0%	8,5%	3,4%
	no	100,0%	91,5%	96,6%
Il tempo che le è stato dedicato per parlare è stato sufficiente?	si	100,0%	98,3%	100,0%
	no	0,0%	1,7%	0,0%
Si è sentito trattato con rispetto e dignità	si	99,0%	100,0%	100,0%
	no	1,0%	0,0%	0,0%

### Voto personale medico - Data Medica Chioggia

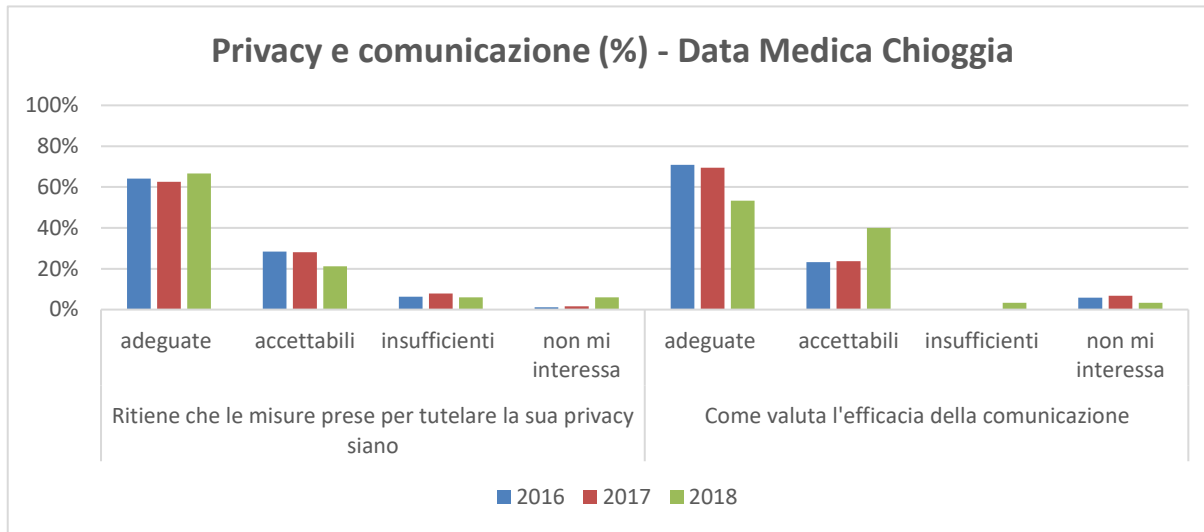


	Voto personale medico
2016	8,4
2017	9,6
2018	9,0

**COMMENTO:** Gli indici associati al personale si confermano su valori molto alti, si osserva un lieve peggioramento nella qualità delle informazioni fornite dai medici.



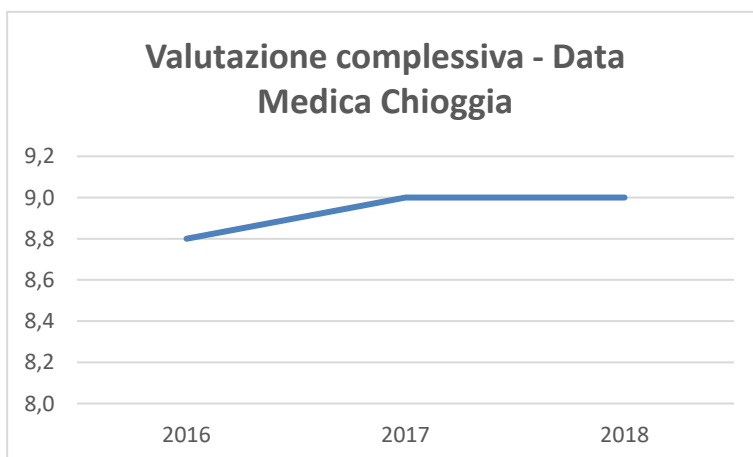
#### 4. COMUNICAZIONE E PRIVACY



Privacy e comunicazione (%) – Data Medica Chioggia		2016	2017	2018
Ritiene che le misure prese per tutelare la sua privacy siano	adeguate	64,2%	62,5%	66,7%
	accettabili	28,4%	28,1%	21,2%
	insufficienti	6,3%	7,8%	6,1%
	non mi interessa	1,1%	1,6%	6,1%
Come valuta l'efficacia della comunicazione	adeguate	70,9%	69,5%	53,3%
	accettabili	23,3%	23,7%	40,0%
	insufficienti	0,0%	0,0%	3,3%
	non mi interessa	5,8%	6,8%	3,3%

#### 5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Answered: 173 Skipped: 28



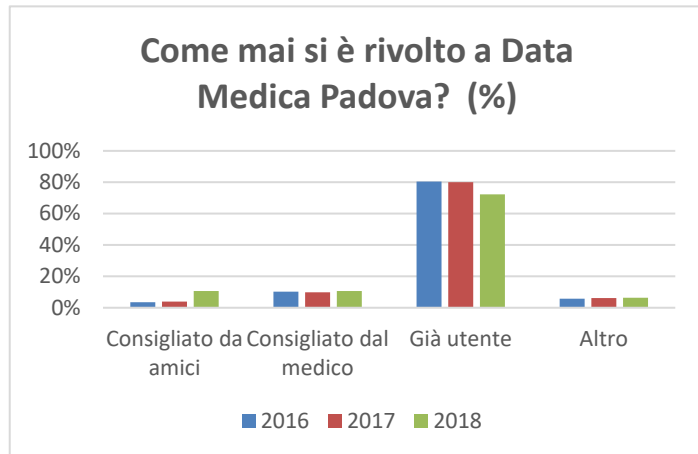
	Valutazione complessiva - Voto medio
2016	8,8
2017	9,0
2018	9,0

DATA MEDICA PADOVA

1. DATI DEGLI UTENTI

Come mai si è rivolto a Data Medica Padova?

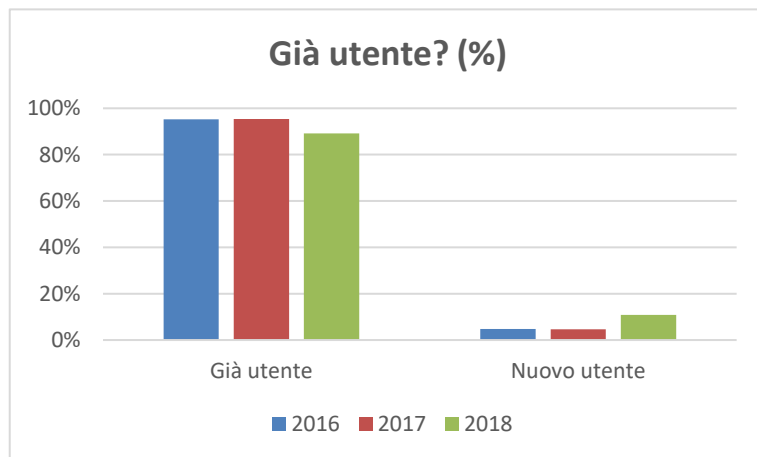
Answered: 762 Skipped: 28



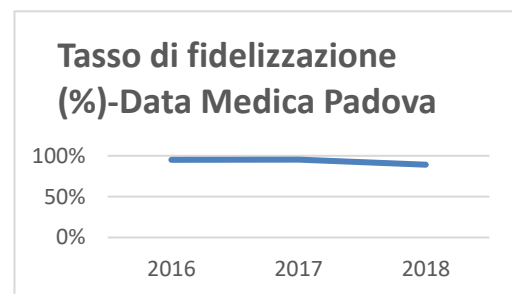
Come mai si è rivolto a Data Medica Padova?	2016	2017	2018
Consigliato da amici	3,5%	3,9%	10,6%
Consigliato dal medico	10,2%	9,8%	10,6%
Già utente	80,4%	80,0%	72,3%
Altro	5,9%	6,3%	6,4%

Già utente

Answered: 760 Skipped: 30

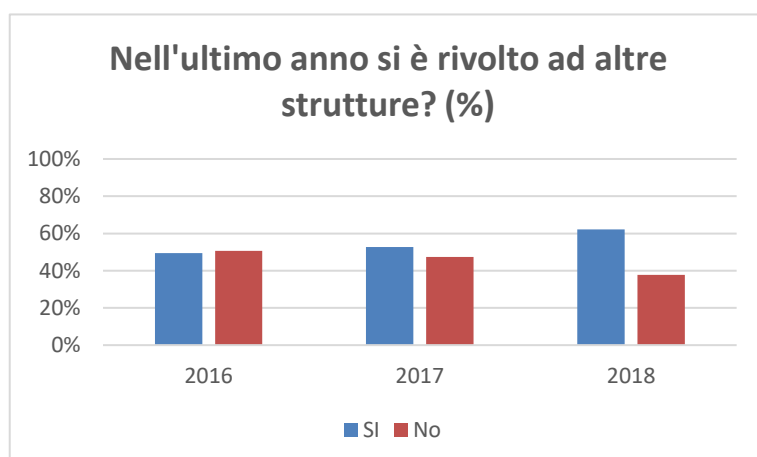


	2016	2017	2018
Già utente	95,2%	95,3%	89,1%
Nuovo utente	4,8%	4,7%	10,9%



Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?

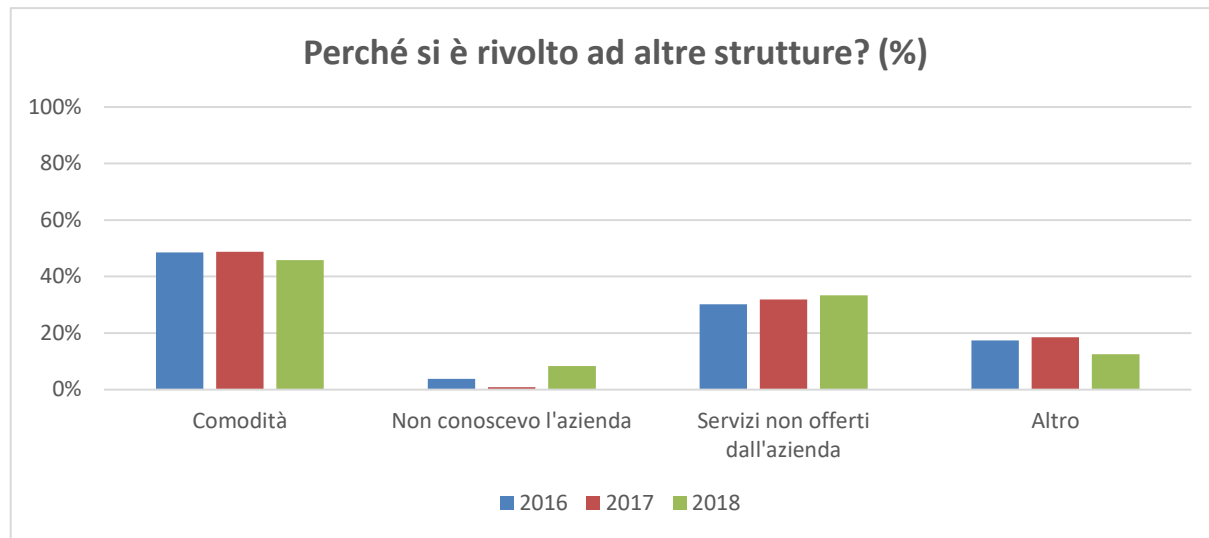
Answered: 741 Skipped: 49



Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?	2016	2017	2018
SI	49,4%	52,7%	62,2%
No	50,6%	47,3%	37,8%

Perché si è rivolto ad altre strutture?

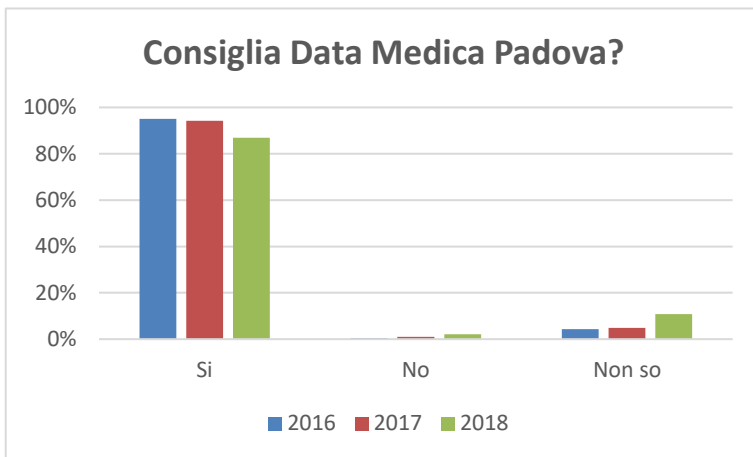
Answered: 435 Skipped: 355



	2016	2017	2018
<b>Comodità</b>	48,6%	48,7%	45,8%
<b>Non conosco l'azienda</b>	3,8%	0,8%	8,3%
<b>Servizi non offerti dall'azienda</b>	30,2%	31,9%	33,3%
<b>Altro</b>	17,5%	18,5%	12,5%

**COMMENTO:** Aumentato il numero dei pazienti che si sono rivolti a Data Medica Padova perché consigliati da amici, LA maggior parte sono già utenti. Aumento dei nuovi pazienti a Data Medica Padova. Aumento della percentuale di pazienti che si sono rivolti ad altre strutture, la motivazione principale è legata alla comodità.

Consiglia Data Medica Padova?  
Answered: 641 Skipped:149

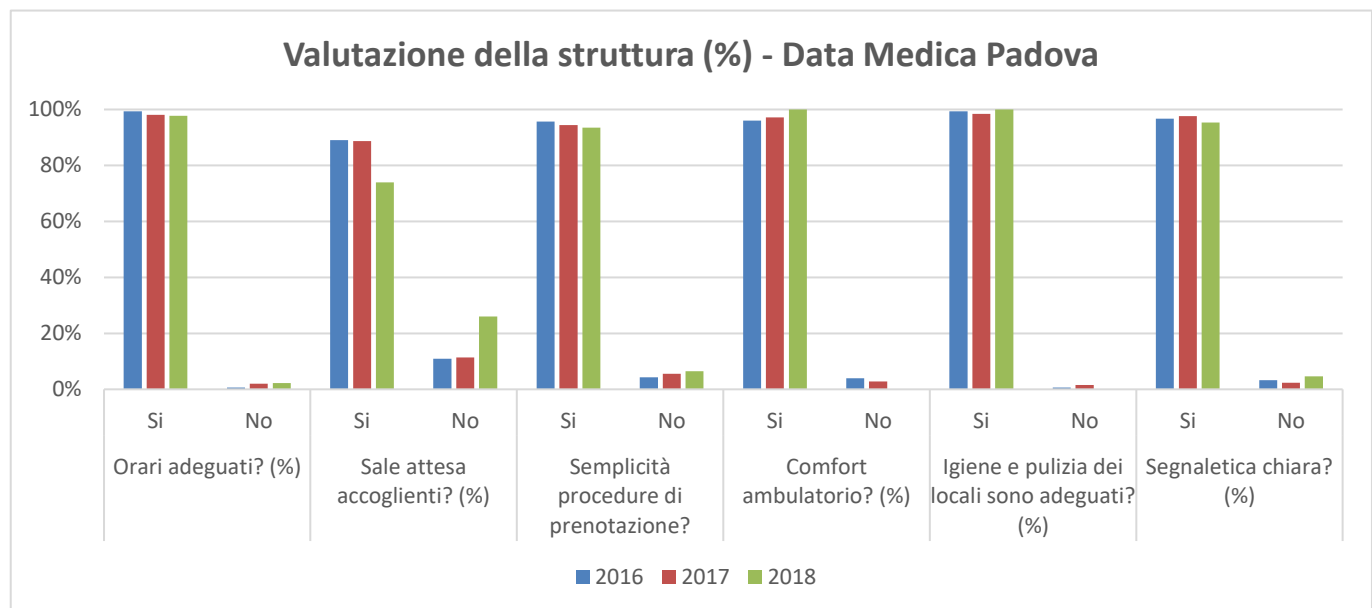


Consiglia Data Medica Padova?	2016	2017	2018
Si	95,1%	94,2%	87,0%
No	0,5%	1,0%	2,2%
Non so	4,4%	4,9%	10,9%

**COMMENTO:** Lieve flessione nel 2018 sul gradimento degli utenti sulla struttura Data Medica Padova.

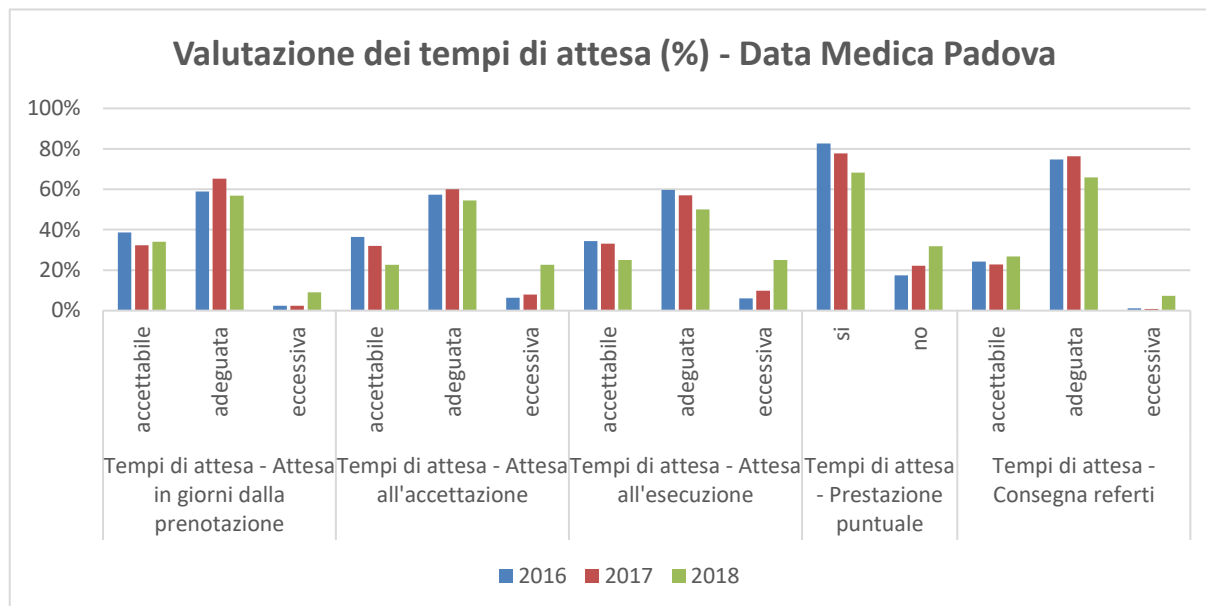
## 2. LA STRUTTURA

### Valutazione struttura



Valutazione della struttura (%) - Data Medica Padova		2016	2017	2018
Orari adeguati? (%)	si	99,4%	98,0%	97,8%
	no	0,6%	2,0%	2,2%
Sale attesa accoglienti? (%)	si	89,1%	88,7%	73,9%
	no	10,9%	11,3%	26,1%
Semplicità procedure di prenotazione?	si	95,7%	94,5%	93,5%
	no	4,3%	5,5%	6,5%
Comfort ambulatorio? (%)	si	96,1%	97,2%	100,0%
	no	3,9%	2,8%	0,0%

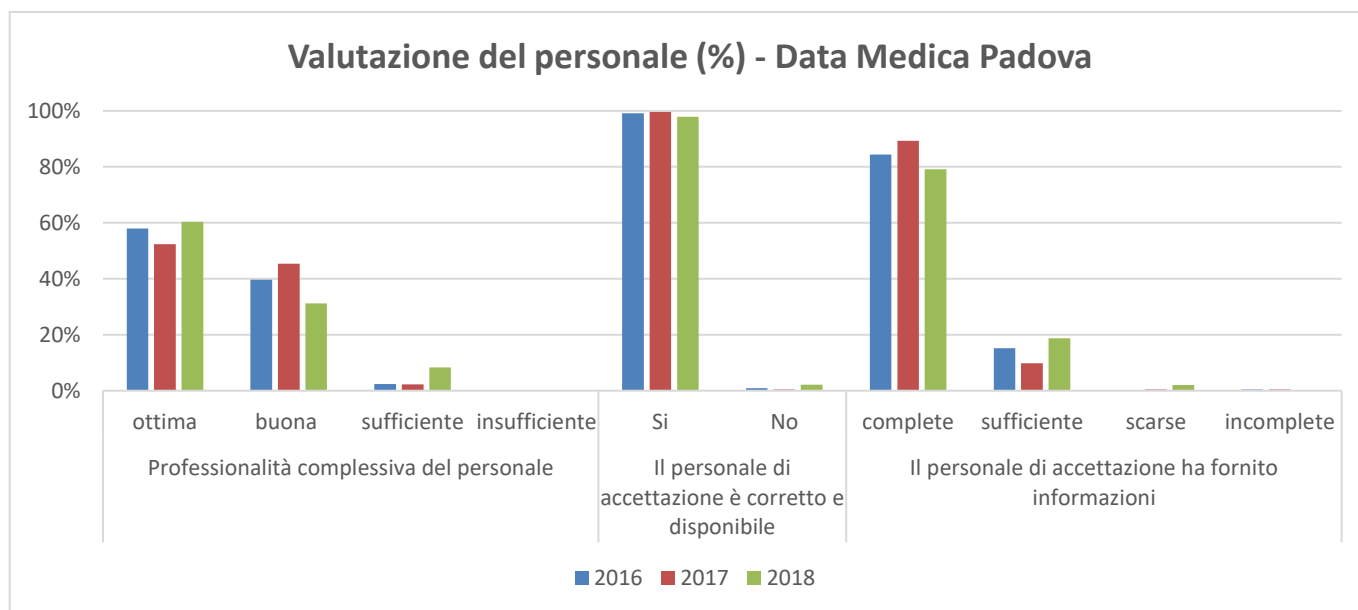
<b>Igiene e pulizia dei locali sono adeguati? (%)</b>	si	99,35%	98,42%	100,00%
	no	0,7%	1,6%	0,0%
<b>Segnaletica chiara? (%)</b>	si	96,7%	97,6%	95,3%
	no	3,3%	2,4%	4,7%

**Valutazione tempi di attesa**


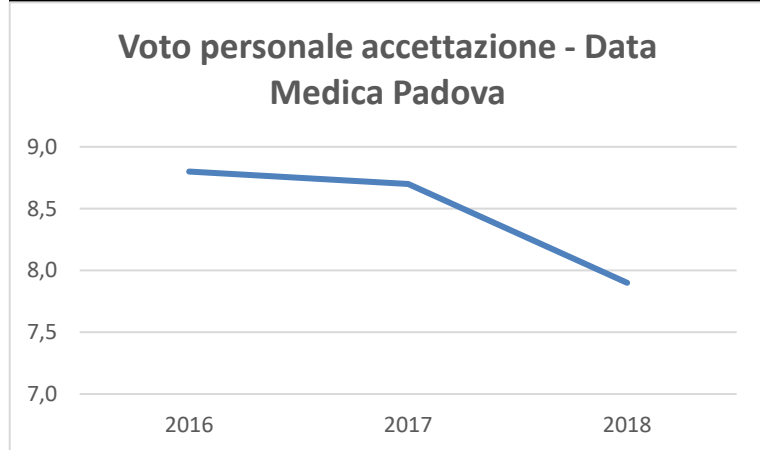
<b>Valutazione dei tempi di attesa (%) – Data Medica Padova</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Tempi di attesa - Attesa in giorni dalla prenotazione</b>	adeguata	38,6%	32,4%	34,1%
	accettabile	59,0%	65,2%	56,8%
	eccessiva	2,4%	2,4%	9,1%
<b>Tempi di attesa - Attesa all'accettazione</b>	adeguata	36,4%	31,9%	22,7%
	accettabile	57,3%	60,1%	54,5%
	eccessiva	6,3%	8,0%	22,7%
<b>Tempi di attesa - Attesa all'esecuzione</b>	adeguata	34,4%	33,1%	25,0%
	accettabile	59,6%	57,0%	50,0%
	eccessiva	6,0%	9,9%	25,0%
<b>Tempi di attesa - Prestazione puntuale</b>	si	82,6%	77,7%	68,2%
	no	17,4%	22,3%	31,8%
<b>Tempi di attesa - Consegna referti</b>	adeguata	24,2%	22,8%	26,8%
	accettabile	74,7%	76,3%	65,9%
	eccessiva	1,1%	0,8%	7,3%

**COMMENTO:** Nel corso del 2018 si osserva un leggero peggioramento degli indici degli orari, del gradimento della sala d'attesa, delle procedure di prenotazione, del comfort dell'ambulatorio e della valutazione dei tempi di attesa. Queste segnalazioni hanno portato a una revisione dei processi e dei servizi (riorganizzazione code, scarico referti online, variazioni orari aperture/chiusura, introduzione Studiolarb..)

### 3. IL PERSONALE

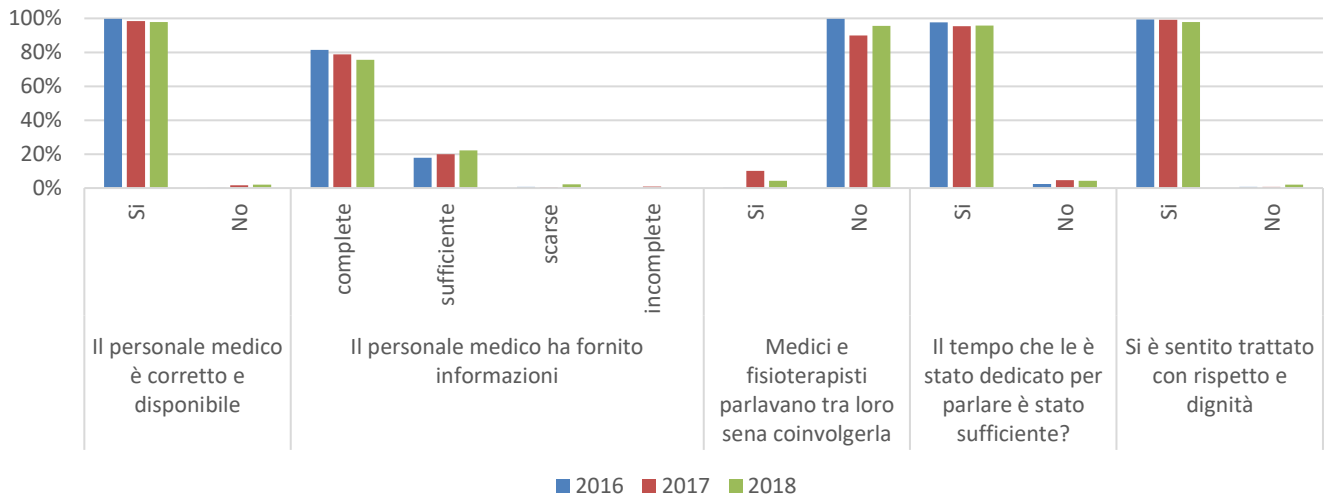


Valutazione del personale (%) – Data Medica Padova		2016	2017	2018
<b>Professionalità complessiva del personale</b>	ottima	57,9%	52,3%	60,4%
	buona	39,6%	45,3%	31,3%
	sufficiente	2,4%	2,3%	8,3%
	insufficiente	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Il personale di accettazione è corretto e disponibile</b>	Si	99,1%	99,6%	97,9%
	No	0,9%	0,4%	2,1%
<b>Il personale di accettazione ha fornito informazioni</b>	complete	84,4%	89,3%	79,2%
	sufficienti	15,1%	9,9%	18,8%
	scarse	0,0%	0,4%	2,1%
	incomplete	0,4%	0,4%	0,0%



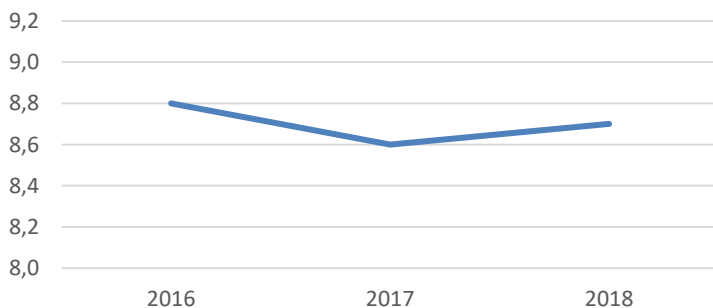
	Voto personale medico
<b>2016</b>	8,8
<b>2017</b>	8,7
<b>2018</b>	7,9

**Valuazione del personale (%) - Data Medica Padova**



Valutazione del personale (%) - Data Medica Padova		2016	2017	2018
<b>Il personale medico è corretto e disponibile</b>	si	99,8%	98,4%	97,9%
	no	0,2%	1,6%	2,1%
<b>Il personale medico ha fornito informazioni</b>	complete	81,4%	78,8%	75,6%
	sufficienti	17,9%	20,0%	22,2%
	scarse	0,7%	0,4%	2,2%
	incomplete	0,0%	0,8%	0,0%
<b>Medici e fisioterapisti parlavano tra loro senza coinvolgerla</b>	si	0,2%	10,1%	4,3%
	no	99,8%	89,9%	95,7%
<b>Il tempo che le è stato dedicato per parlare è stato sufficiente?</b>	si	97,6%	95,4%	95,7%
	no	2,4%	4,6%	4,3%
<b>Si è sentito trattato con rispetto e dignità</b>	si	99,3%	99,2%	97,9%
	no	0,7%	0,8%	2,1%

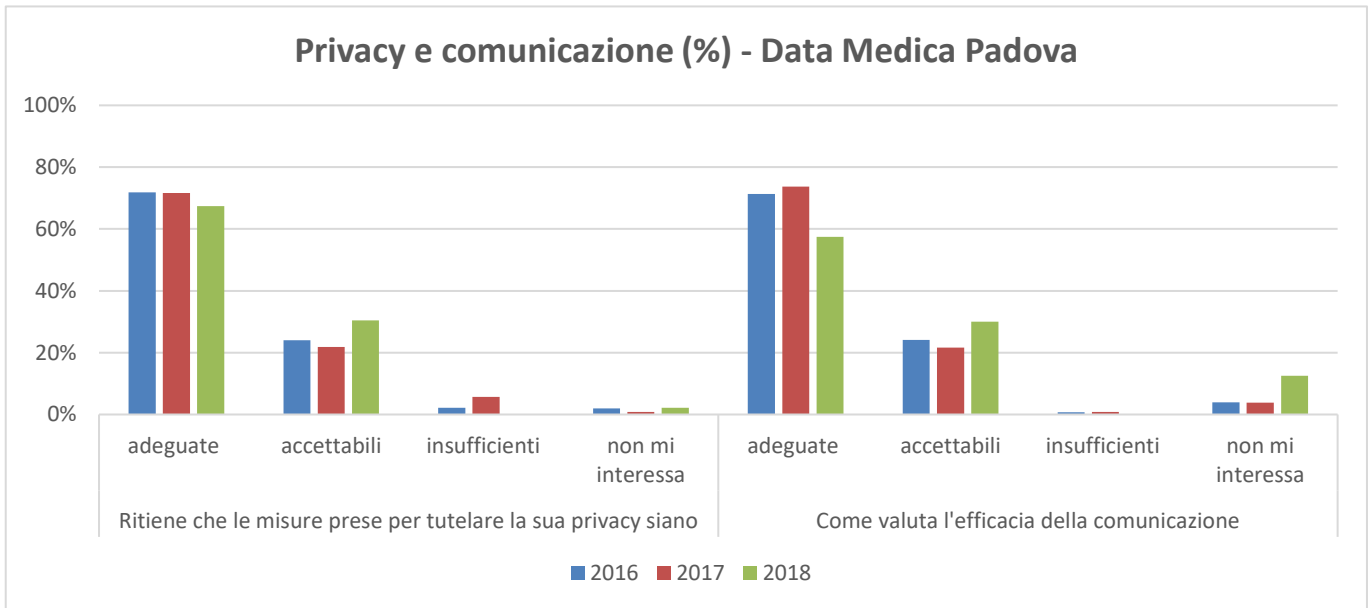
**Voto personale medico - Data Medica Padova**



	Voto personale medico
<b>2016</b>	8,8
<b>2017</b>	8,6
<b>2018</b>	8,7

**COMMENTO:** Gli indici associati al personale si confermano su valori molto alti, si osserva un lieve peggioramento nella qualità delle informazioni fornite dai medici e dal personale dell'accettazione. Il personale è stato sensibilizzato ad avere una comunicazione efficace con gli utenti.

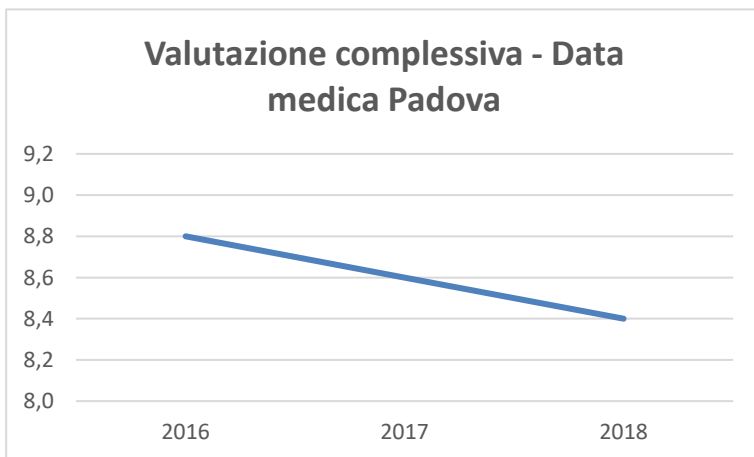
**4 COMUNICAZIONE E PRIVACY**



Privacy e comunicazione (%) - Data Medica Padova		2016	2017	2018
<b>Ritiene che le misure prese per tutelare la sua privacy siano</b>	adeguate	71,8%	71,7%	67,4%
	accettabili	24,0%	21,9%	30,4%
	insufficienti	2,2%	5,7%	0,0%
	non mi interessa	2,0%	0,8%	2,2%
<b>Come valuta l'efficacia della comunicazione</b>	adeguate	71,3%	73,7%	57,5%
	accettabili	24,1%	21,6%	30,0%
	insufficienti	0,7%	0,8%	0,0%
	non mi interessa	3,9%	3,8%	12,5%

**5 VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

Answered: 722 Skipped: 68



	Valutazione complessiva - Voto medio
<b>2016</b>	8,8
<b>2017</b>	8,6
<b>2018</b>	8,4