



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

U.O.C. DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE
Ambulatorio Infermieristico per
Pazienti Stomizzati

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	58
Numero questionari raccolti	56
	97%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'Ambulatorio Infermieristico per Pazienti Stomizzati dell'U.O.C. Direzione Professioni Sanitarie dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2018, 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 58 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 56 (97%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **98/100**.

Il questionario è costituito da 16 domande: 9 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), 6 a risposta chiusa con scale di valutazione varie (di tipo informativo) 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 riassuntivo):

- La valutazione **"buono-eccellente"** risulta essere per:
 - la difficoltà di prenotazione, per il 100%
 - la chiarezza delle informazioni fornite al momento della prenotazione, per il 100%
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 100%
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio, per il 100%
 - la cortesia da parte del personale dell'ambulatorio, per il 100%
 - la comprensibilità del linguaggio utilizzato, per il 100%
 - la chiarezza delle informazioni fornite, per il 100%
 - la chiarezza delle spiegazioni della gestione della stomia, per il 100%
 - la completezza delle informazioni fornite, per il 100%
 - il materiale informativo di supporto, per il 100%
 - la competenza del personale infermieristico, per il 100%
 - gli orari di apertura dell'ambulatorio, per il 100%
 - le informazioni ricevute in merito alla gestione della stomia, per il 100%
 - le informazioni ricevute in merito ai sistemi di raccolta delle deiezioni, per il 100%
 - le informazioni ricevute in merito alle modalità per ottenere gratuitamente gli ausili stomali, per il 100%
 - le informazioni ricevute in merito ai diritti a tutela delle persone stomizzate, per il 100%
 - le informazioni ricevute in merito all'alimentazione, per il 98%
 - la chiarezza del percorso tramite la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 93%

- **gli aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - le informazioni ricevute in merito alla sessualità, per l' 11% pessimo-mediocre

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]

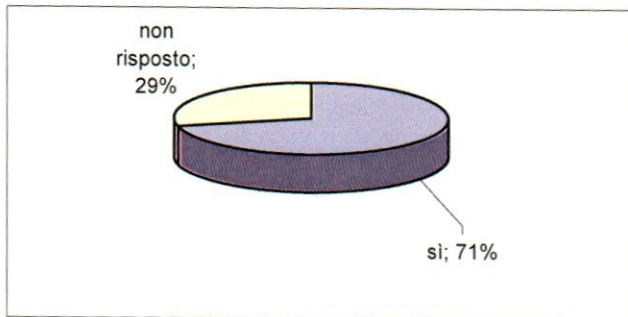
La "mappa importanza-soddisfazione" mette in relazione l'importanza che i pazienti danno alle singole prestazioni, con la soddisfazione che essi hanno rispetto alle stesse. Da questa mappa emergono aspetti su cui è necessario intervenire con azioni di miglioramento e/o correttive, in particolare ponendo maggiore attenzione al quadrante delle azioni prioritarie e/o di miglioramento in cui sono presenti gli aspetti critici.

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.

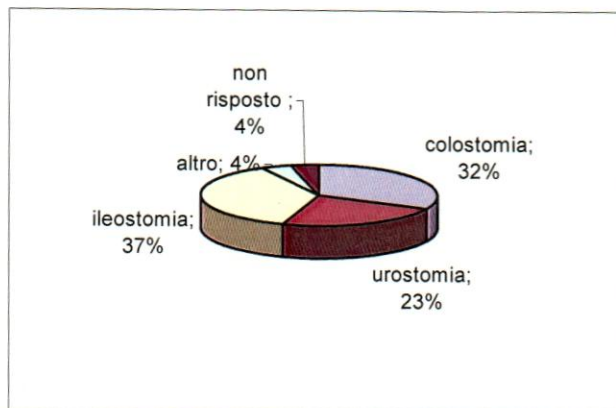
1. Lei ha una stomia attualmente?

UO	frequenze	percentuali
sì	40	71%
no	0	0%
non risposto	16	29%
Totale	56	100%



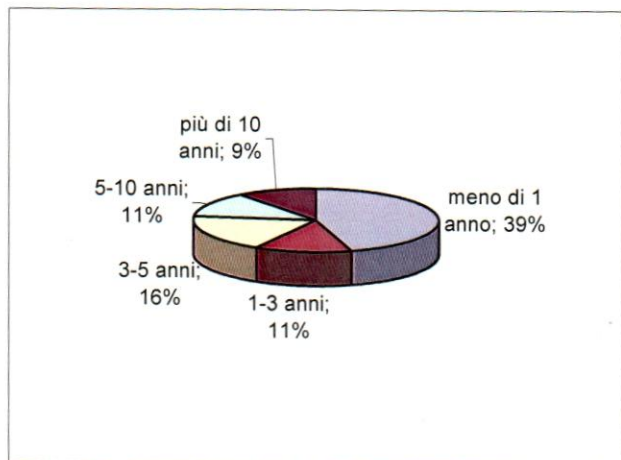
1.1. Se sì, quale?

	frequenze	percentuali
colostomia	18	32%
urostomia	13	23%
ileostomia	21	37%
altro	2	4%
non risposto	2	4%
Totale	56	100%



2. Da quanto tempo ha la stomia?

	frequenze	percentuali
meno di 1 anno	22	39%
1-3 anni	6	11%
3-5 anni	9	16%
5-10 anni	6	11%
più di 10 anni	5	9%
non risposto	8	14%
Totale	56	100%



3. Come è venuto a conoscenza di questo ambulatorio?

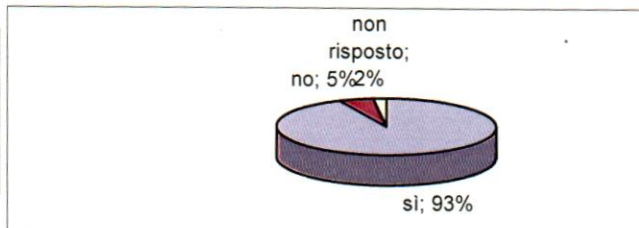
	frequenze	percentuali
altra persone con stomia	2	4%
personale Medico del reparto	39	69%
personale Infermieristico del reparto	10	17%
medico di famiglia	2	4%
altro	2	4%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%



Altro	frequenze
da altro Ospedale	2

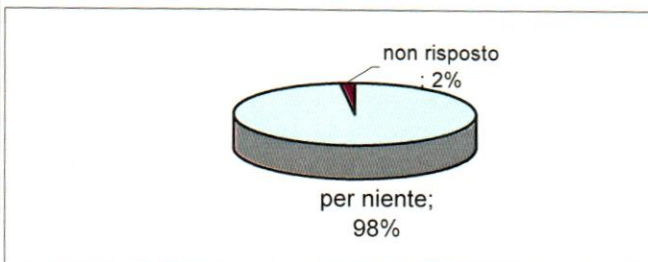
4. Ha prenotato la visita prima di accedere all'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
si	52	93%
no	3	5%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%



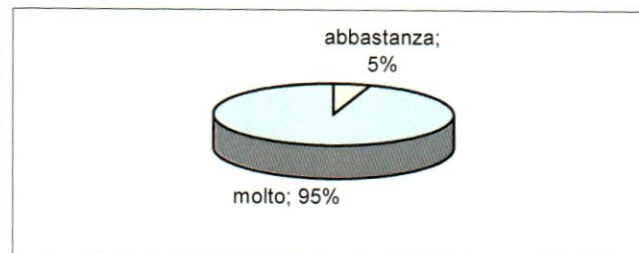
5. Ha avuto difficoltà per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
molto	0	0%
abbastanza	0	0%
poco	0	0%
per niente	55	98%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%



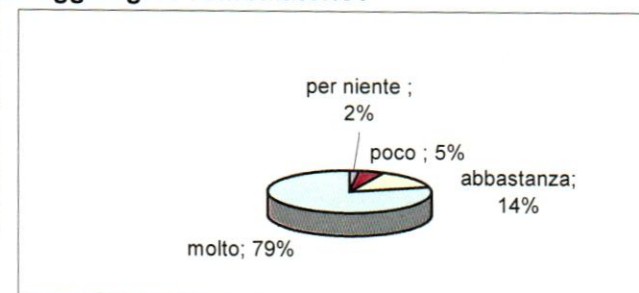
6. Sono state chiare le informazioni date al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	5%
molto	53	95%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



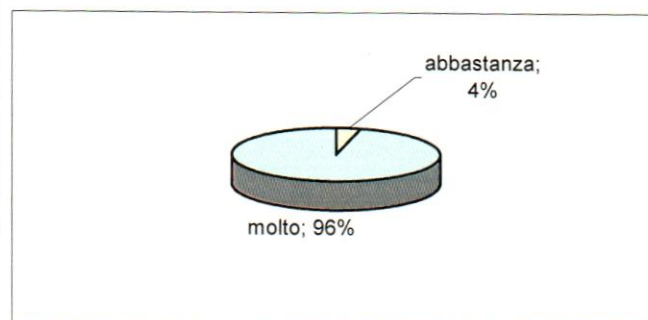
7. E' chiaro il percorso tramite la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	3	5%
abbastanza	8	14%
molto	44	79%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



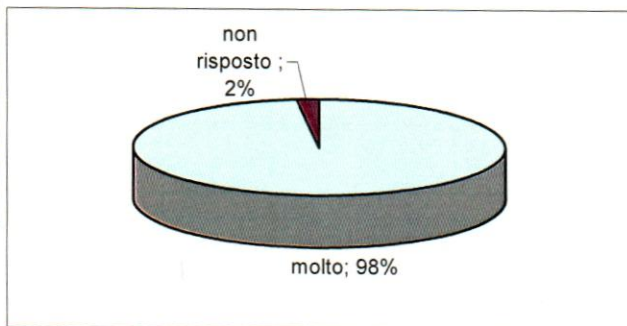
8. Ritiene adeguato alle Sue esigenze il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	4%
molto	54	96%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



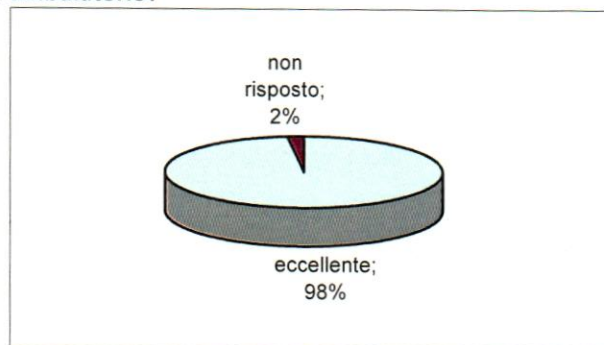
9. Ritiene adeguato alle Sue esigenze il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	55	98%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%



10. Come valuta la cortesia da parte del personale dell'ambulatorio?

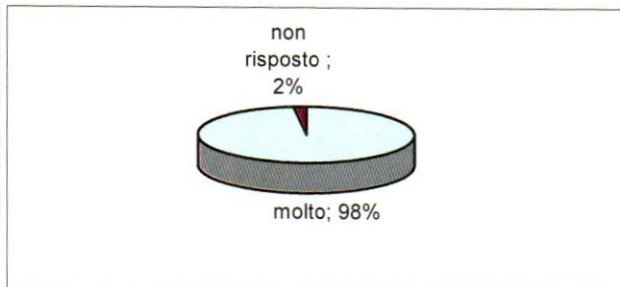
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	0	0%
eccellente	55	98%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%



11. Potrebbe segnare il Suo parere rispetto ai seguenti punti?

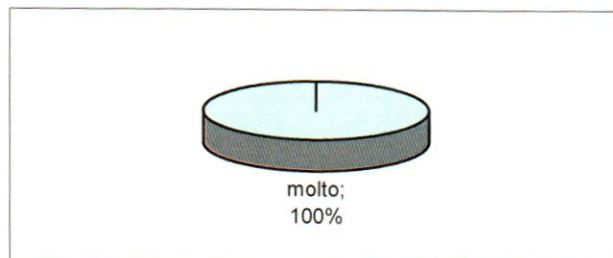
11.1 Linguaggio comprensibile

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	55	98%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%



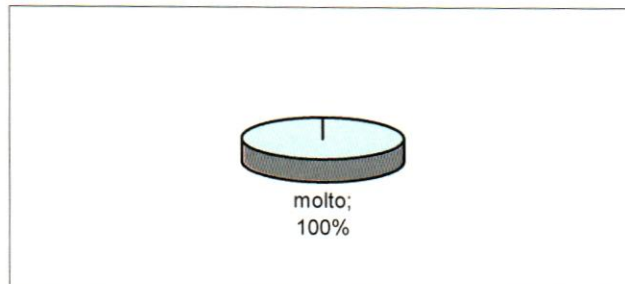
11.2 Chiarezza delle informazioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	56	100%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



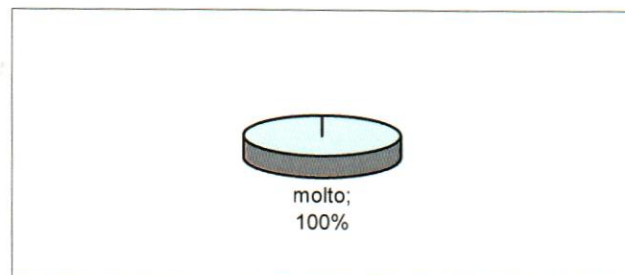
11.3 Chiarezza delle spiegazioni della gestione della stomia

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	56	100%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



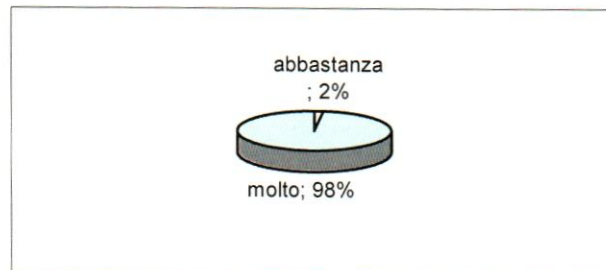
11.4 Completezza delle informazioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	56	100%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



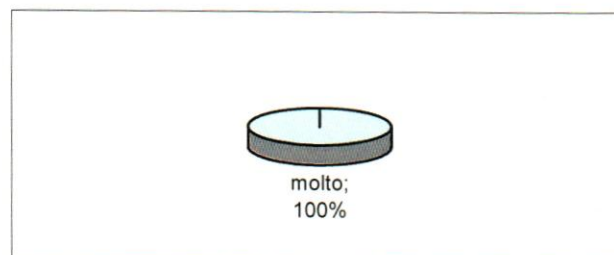
11.5 Materiale informativo di supporto

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	2%
molto	55	98%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



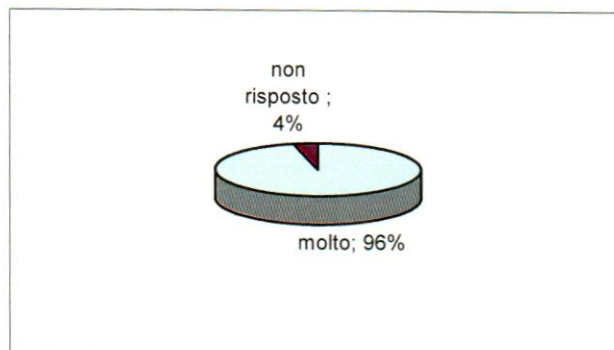
11.6 Competenza del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	56	100%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



11.7 Orari di apertura dell'ambulatorio

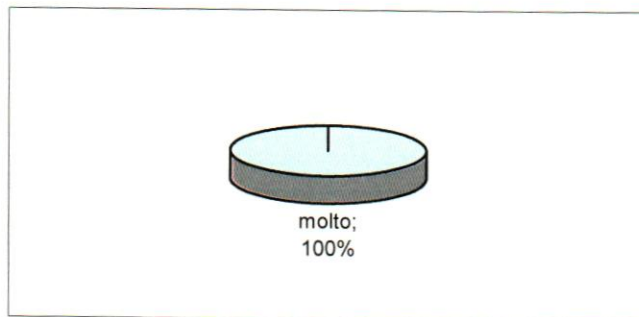
	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	54	96%
non risposto	2	4%
Totale	56	100%



12. Ritiene che le informazioni ricevute siano state sufficienti su:

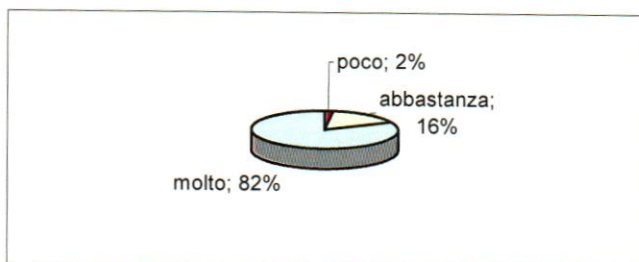
12.1 Gestione della stomia

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	56	100%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



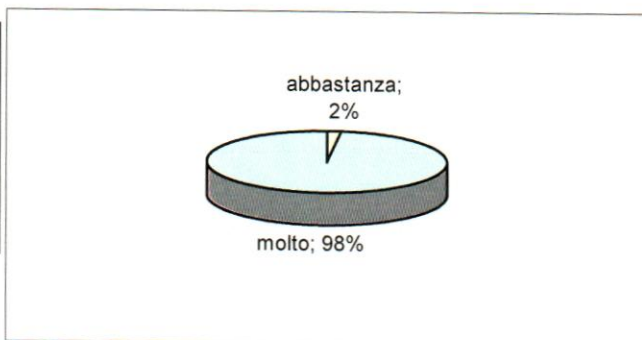
12.2 Alimentazione

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	9	16%
molto	46	82%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



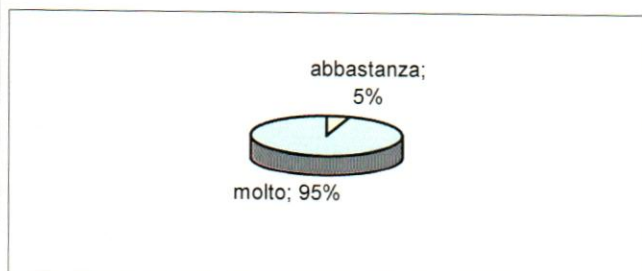
12.3 Sistemi di raccolta delle deiezioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	2%
molto	55	98%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



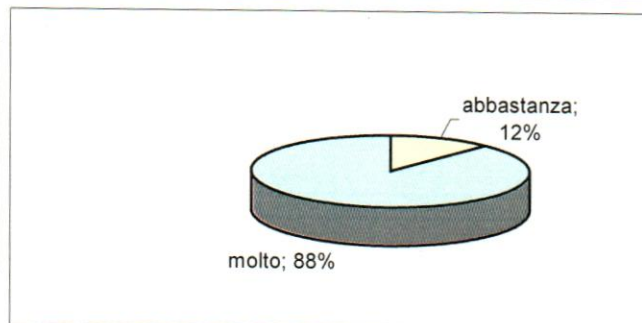
12.4 Modalità per ottenere gratuitamente gli ausili stomali

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	5%
molto	53	95%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



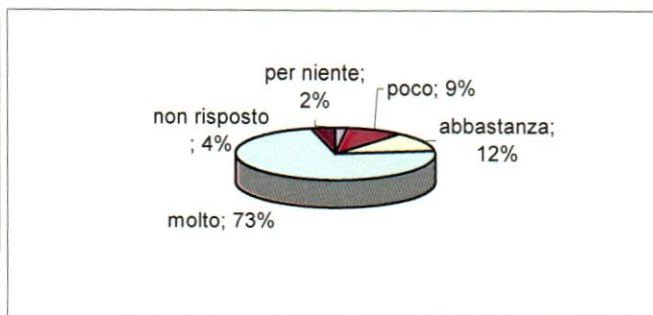
12.5 Diritti a tutela delle persone stomizzate

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	7	12%
molto	49	88%
non risposto	0	0%
Totale	56	100%



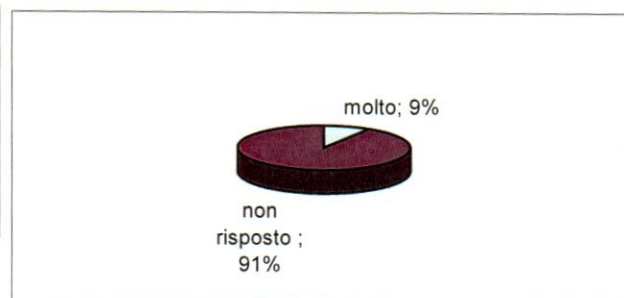
12.6 Sessualità

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	5	9%
abbastanza	7	12%
molto	41	73%
non risposto	2	4%
Totale	56	100%



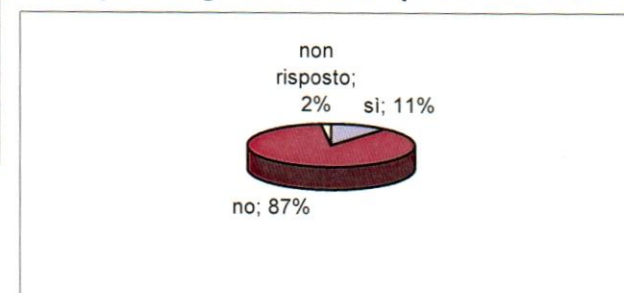
12.7 Altro

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	5	9%
non risposto	51	91%
Totale	56	100%



13. Secondo Lei ci sono altri aspetti su cui intervenire per il miglioramento di questo Servizio?

	frequenze	percentuali
sì	6	11%
no	49	87%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%



13.1 Se sì perché.....

	frequenze
ambulatorio troppo piccolo	1
lo spazio è troppo piccolo	1
dare supporto con personale aggiuntivo che possa essere istruito	1
uno spazio più grande perché l'ambulatorio non lo è	1
aumentare il personale	1
l'ambulatorio deve essere più spazioso	1
non risposto	0
Totale	6

13.2 Se no perché

	frequenze
mi sembra già molto buono	1
benissimo così	1
è già ottimo	1
in questo momento l'assistenza e il supporto è al completo	1
sono più che soddisfatto	1
non risposto	44
Totale	49

14. Intende ricorrere in futuro all'assistenza fornita in questo ambulatorio?

	frequenze	percentuali
si	55	98%
no	0	0%
non risposto	1	2%
Totale	56	100%

14.1 Se sì perché.....

	frequenze
aiuto indispensabile	1
ne ho bisogno in questo momento	1
mi trovo benissimo	1
sono comparse delle complicanze che sanno gestire qui	1
infermieri bravissimi	1
ho trovato due angeli	1
non risposto	49
Totale	55

15. Può dare un giudizio complessivo di questo Servizio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	3	5%
eccellente	50	90%
non risposto	3	5%
Totale	56	100%

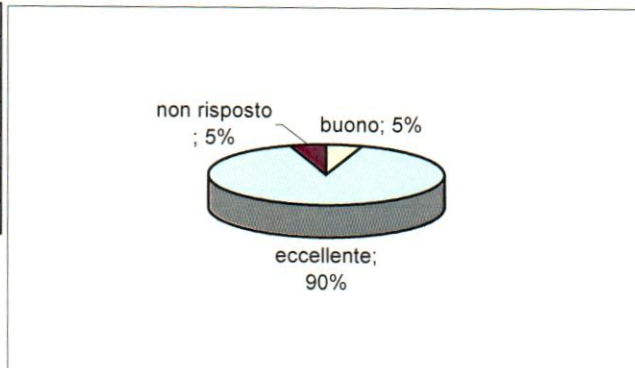
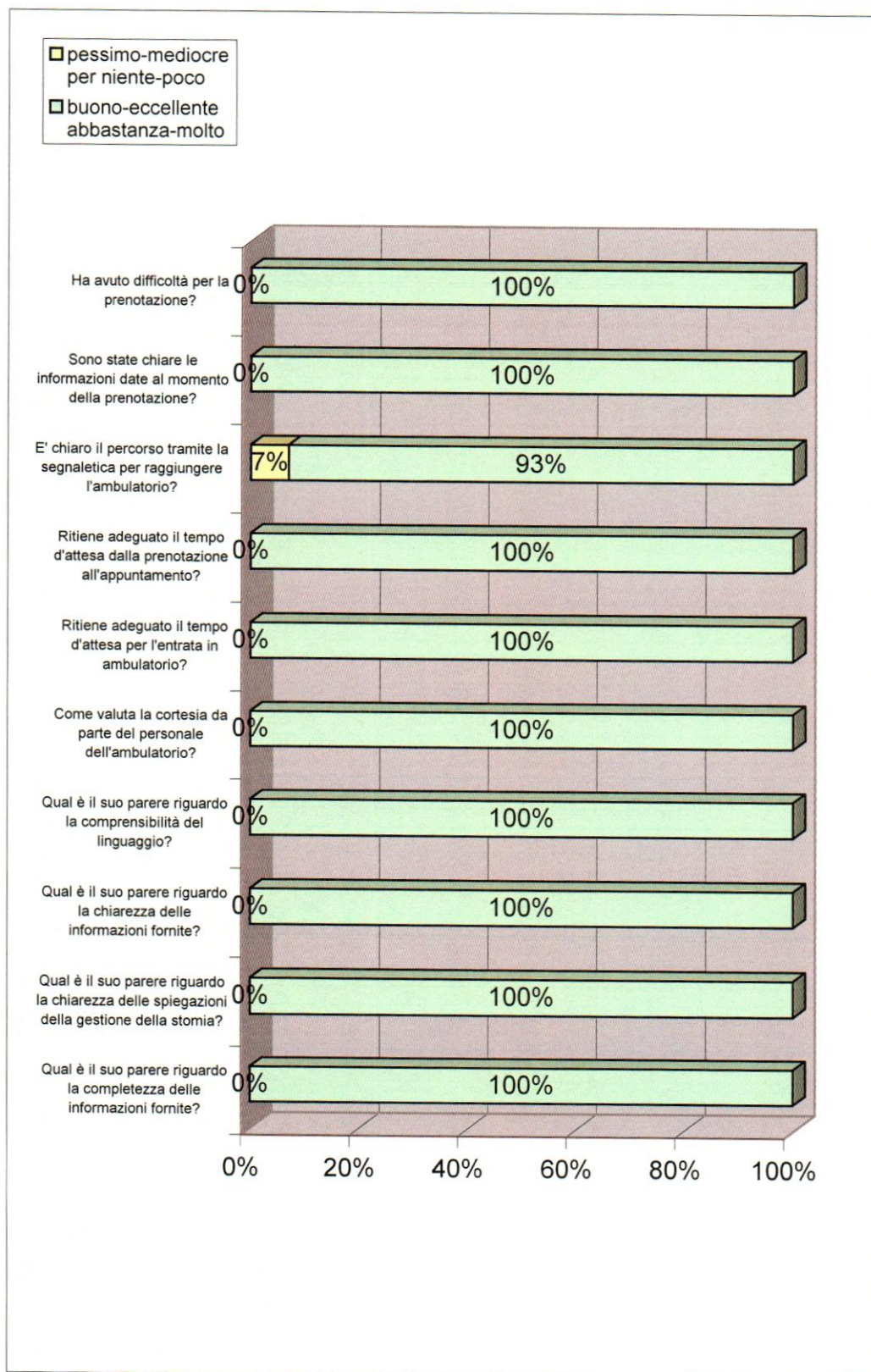
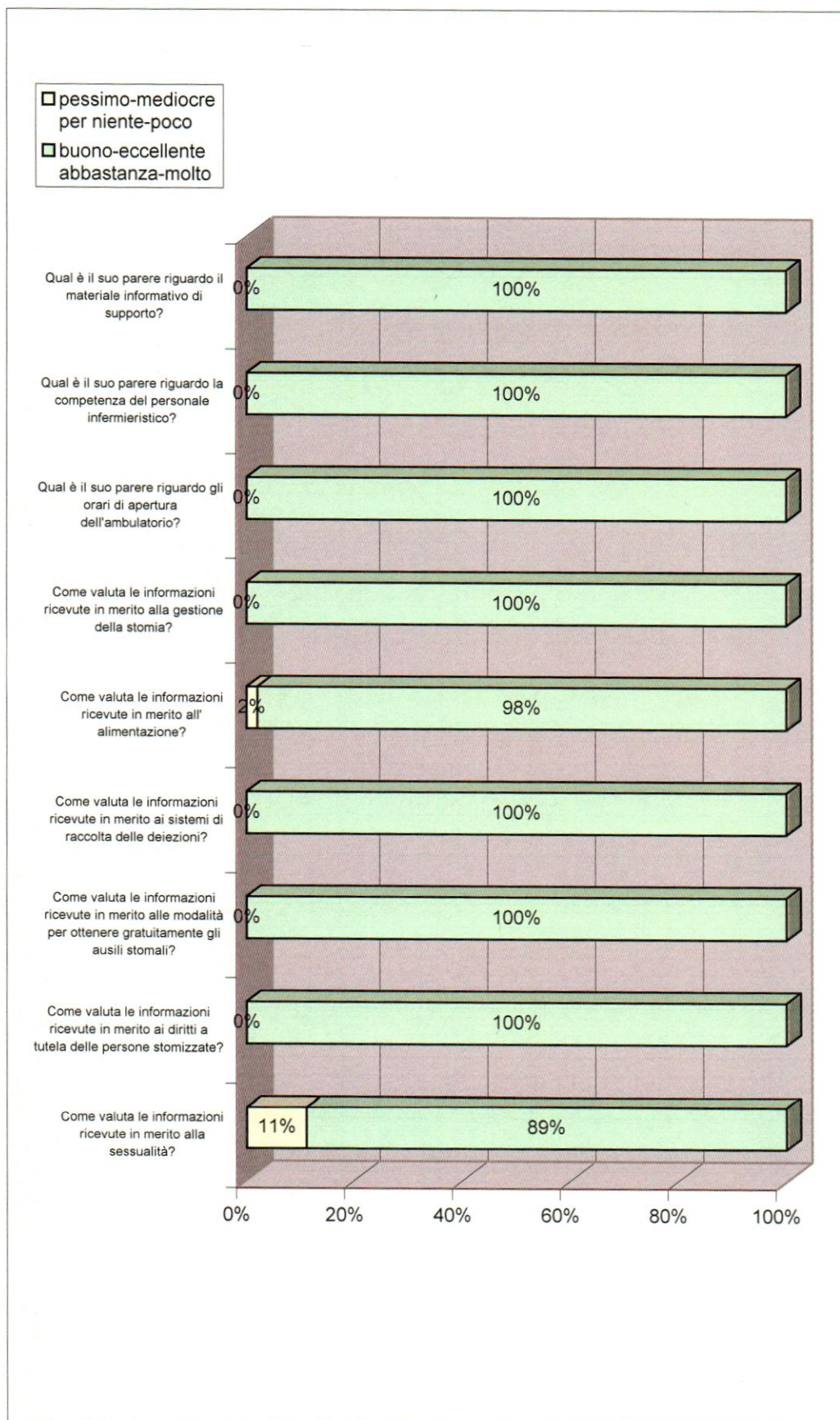
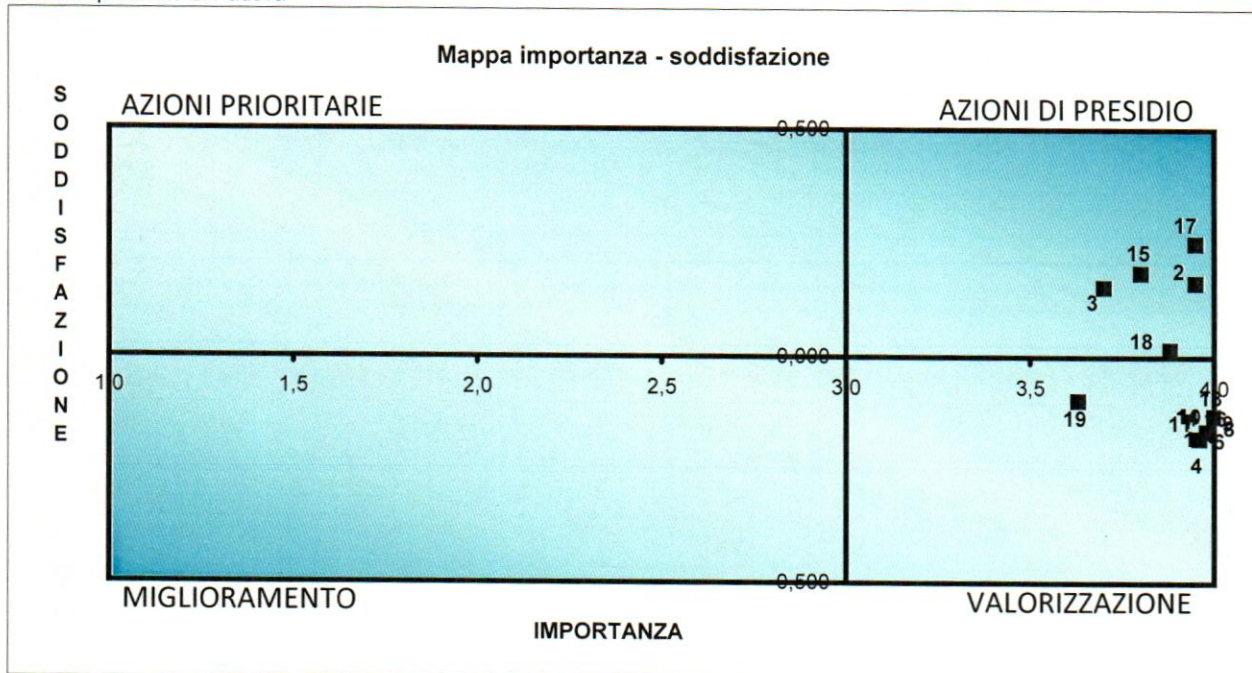


GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2018

Grafico su percentuale valida







Legenda:

- | | |
|--|--|
| 1 difficoltà di prenotazione | 11 materiale informativo di supporto |
| 2 chiarezza delle informazioni alla prenotazione | 12 competenza personale infermieristico |
| 3 chiarezza della segnaletica | 13 orari di apertura ambulatorio |
| 4 tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento | 14 informazioni sulla gestione stomia |
| 5 tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento | 15 informazioni sull'alimentazione |
| 6 cortesia personale ambulatorio | 16 informazioni su sistemi raccolta deiezioni |
| 7 comprensibilità linguaggio utilizzato | 17 informazioni modalità per ottenere gratuitamente ausili stomali |
| 8 chiarezza informazioni | 18 informazioni diritti a tutela persone stomizzate |
| 9 chiarezza spiegazioni gestione stomia | 19 informazioni sessualità |
| 10 completezza informazioni | |

Nel quadrante sono stati messi in relazione, per ciascun aspetto, la soddisfazione (calcolando l'analisi delle medie trattando le scale di valutazione come variabili cardinali) e l'importanza (calcolando la correlazione tra i singoli aspetti e il giudizio complessivo sul Servizio).

In questo modo si è ottenuto un quadrante diviso in 4 aree:

1. **quadrante in alto a destra** : è l'area delle azioni di presidio, volte al mantenimento dell'attuale situazione, che presenta sufficienti livelli di soddisfazione, parallelamente all'attribuzione di una forte importanza. Qui rientrano la difficoltà di prenotazione, la chiarezza della segnaletica, le informazioni sull'alimentazione, le informazioni sulle modalità per ottenere gratuitamente ausili stomali, le informazioni sui diritti a tutela persone stomizzate

2. **quadrante in basso a destra** : è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però non è attribuita un'importanza fondamentale. È il caso di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nella considerazione degli utenti, che danno molte volte per scontato tale aspetto. È il caso della difficoltà di prenotazione, del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, del tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, della cortesia del personale dell'ambulatorio, della comprensibilità del linguaggio utilizzato, della chiarezza delle informazioni, della chiarezza delle spiegazioni gestione stomia, della completezza delle informazioni, del materiale informativo di supporto, della competenza del personale infermieristico, degli orari di apertura dell'ambulatorio, delle informazioni sulla gestione stomia, delle informazioni sui sistemi raccolta deiezioni, delle informazioni sulla sessualità

3. **quadrante in basso a sinistra** : è l'area degli aspetti che potrebbero essere soggetti a miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è più ridotto della media; non si tratta però di priorità, in quanto a questi parametri non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. Non rientrano qui variabili

4. **quadrante in alto a sinistra** : è l'area delle cosiddette azioni prioritarie caratterizzate da aspetti che presentano una soddisfazione più bassa della media e sui quali si dovrebbe intervenire in modo prioritario, in quanto ritenuti molto importanti dagli utenti. Infatti una soddisfazione inferiore alla media è in grado di condizionare negativamente il giudizio complessivo. Non troviamo in questa zona variabili.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Personale gentilissimo	1
Ottimo tutto	1
Edoardo e Maria due angeli	1
Tutto ottimo. Tutto bene	1
Grazie	1
Tempi di attesa molto brevi. Due stomaterapisti bravi e disponibili	1
Siamo felici di aver incontrato questo personale qualificato in uno dei nostri momenti più difficili della nostra vita	1
Bravissimi	1
Complimenti a Edoardo e Maria due bravissime persone	1
Complimenti per la pazienza, la gentilezza e la bravura di Edoardo, Maria e Mattia	1
totale elogi	10
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Frequenze
Suggerisco che l'ambulatorio degli stomizzati dovrebbe essere più spazioso per visitare e assistere i pazienti visto che è sommerso di scatole	1
totale aspetti alberghieri e comfort	1
totale suggerimenti	11

