



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

NEFROLOGIA 2 dialisi peritoneale

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	27
Numero questionari raccolti	27
	100%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di Nefrologia 2 – dialisi peritoneale - 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 27 pazienti e ne sono stati restituiti 27 (100%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 90/100.

Il questionario è costituito da 34 domande: 7 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), 25 a risposta chiusa con scale di valutazione varie (di tipo informativo), una in cui viene richiesto di elencare problemi avuti ed infine una aperta, in cui vengono chiesti eventuali aspetti da migliorare.

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 gentilezza, cordialità e disponibilità dei medici, per il 100%
 - l'attenzione rivolta ai problemi del paziente dai medici, per il 100%
 - la capacità di ascolto dei medici, per il 100%
 - la gentilezza, cordialità e disponibilità degli infermieri, per il 100%
 - l'attenzione rivolta ai problemi del paziente dagli infermieri, per il 100%
 - la capacità di ascolto degli infermieri, per il 100%
 - la soddisfazione dell'addestramento, per il 96%
 - la chiarezza e adeguatezza del materiale di supporto, per il 96%
 - la soddisfazione delle terapie ricevute, per il 100%
 - l'aiuto dei medici a risolvere i problemi, per il 93%
 - l'aiuto degli infermieri a risolvere i problemi, per il 100%
 - la possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio, per il 100%
 - il comfort della sala dialisi, per il 90%
 - la pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi, per il 100%
 - il silenzio nell'ambiente, per il 95%
 - la temperatura nelle stanze, per il 100%

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - lo spazio disponibile in sala dialisi per ogni paziente, per il 17% pessimo-mediocre

- **gli aspetti critici** sono:
 - la raggiungibilità del servizio rispetto a casa, per il 26% pessimo-mediocre
 - la possibilità di parcheggio, per il 79% pessimo-mediocre

¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È 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).

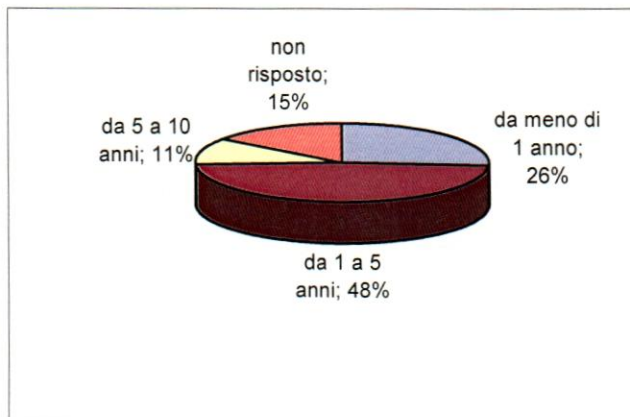
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

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.

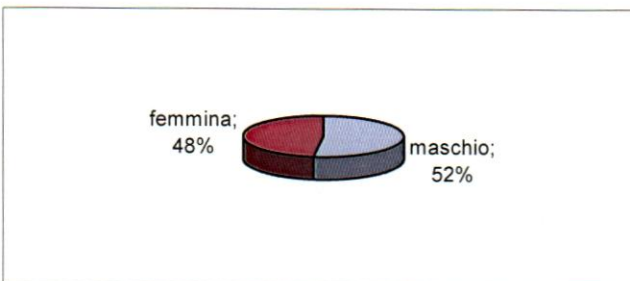
1. Anzianità di trattamento

	frequenze	percentuali
da meno di 1 anno	7	26%
da 1 a 5 anni	13	48%
da 5 a 10 anni	3	11%
da 10 a 15 anni	0	0%
più di 15 anni	0	0%
non risposto	4	15%
Totale	27	100%



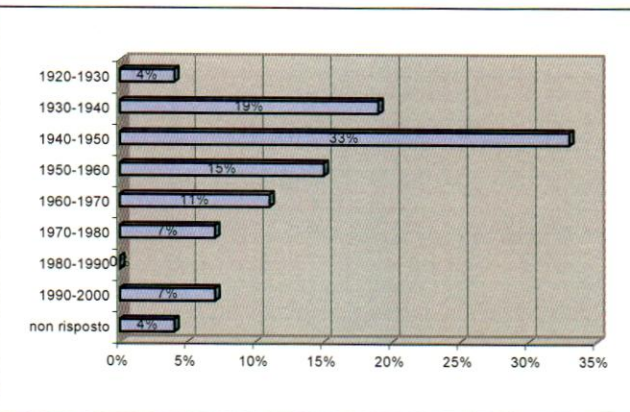
2. Sesso

	frequenze	percentuali
maschio	14	52%
femmina	13	48%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



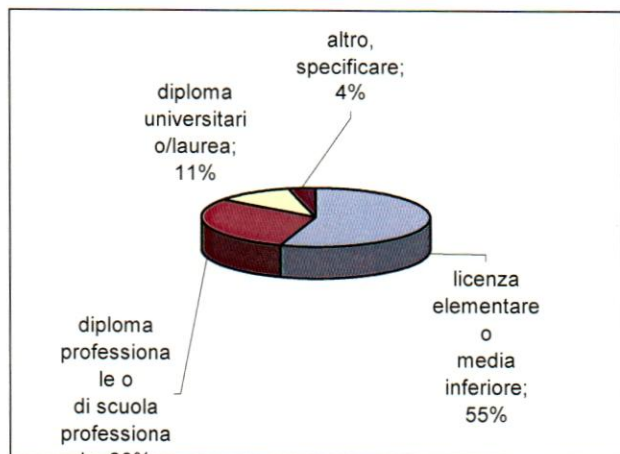
3. Anno di nascita

Anno di nascita	frequenze	percentuali
1920-1930	1	4%
1930-1940	5	19%
1940-1950	9	33%
1950-1960	4	15%
1960-1970	3	11%
1970-1980	2	7%
1980-1990	0	0%
1990-2000	2	7%
non risposto	1	4%
totale	27	100%



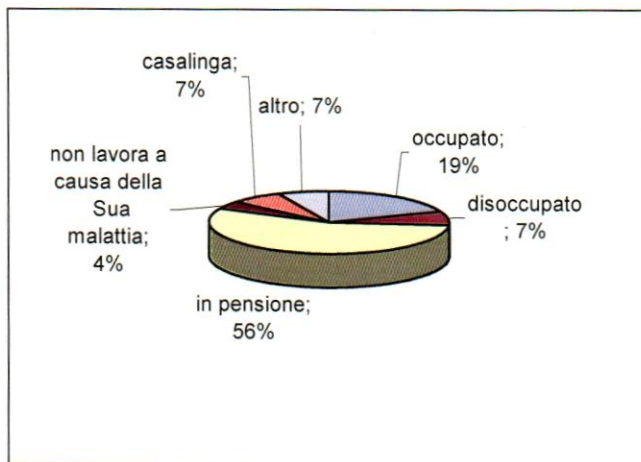
4. Titolo di studio

	frequenze	percentuali
licenza elementare o media inferiore	15	55%
diploma professionale o di scuola professionale	8	30%
diploma universitario/laurea	3	11%
specializzazione post-laurea/master	0	0%
altro, specificare	1	4%
non risposto	0	0%
totale	27	100%



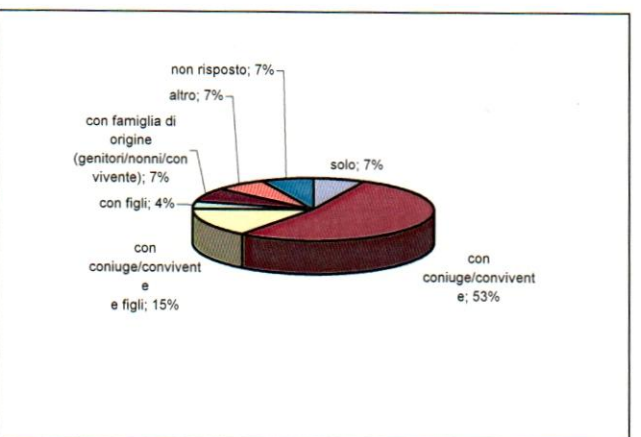
5. Potrebbe illustrarmi la sua situazione occupazionale?

	frequenze	percentuali
occupato	5	19%
disoccupato	2	7%
in pensione	15	56%
ritirato temporaneamente dal lavoro	0	0%
non lavora a causa della Sua malattia	1	4%
casalinga	2	7%
studente o frequenta corsi di formazione	0	0%
altro	2	7%
non risposto	0	0%
totale	27	100%



6. Quante persone vivono con Lei?

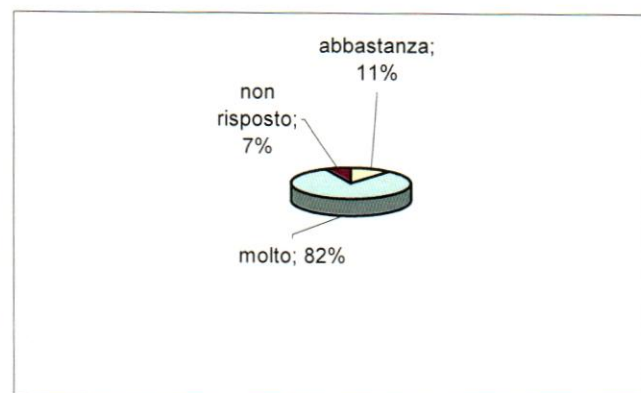
	frequenze	percentuali
solo	2	7%
con coniuge/convivente	14	53%
con coniuge/convivente e figli	4	15%
con figli	1	4%
con famiglia di origine (genitori/nonni/convivente)	2	7%
altro	2	7%
non risposto	2	7%
totale	27	100%



7. Rispetto al rapporto con i medici della Dialisi. Quanto è soddisfatto della.....

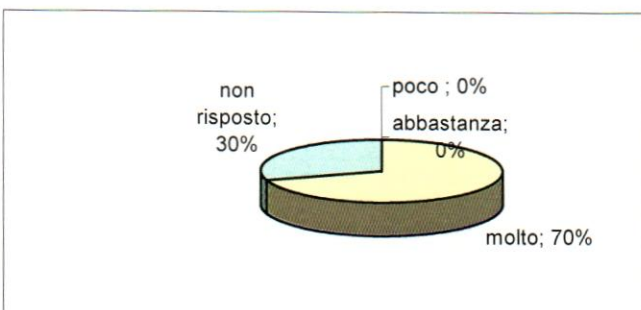
7.1 Gentilezza, cordialità e disponibilità

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	11%
molto	22	82%
non risposto	2	7%
Totale	27	100%



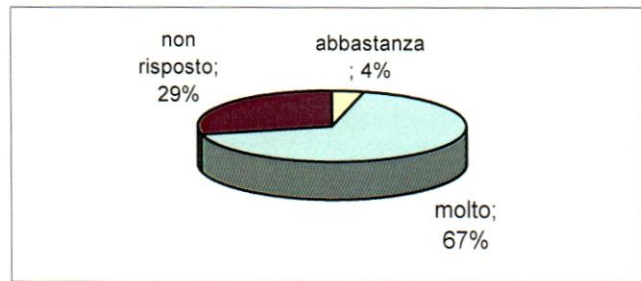
7.2 Attenzione che rivolgono ai suoi problemi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	19	70%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



7.3 Capacità di ascoltarla

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	4%
molto	18	67%
non risposto	8	29%
Totale	27	100%



8. Rispetto al rapporto con gli infermieri della Dialisi. Quanto è soddisfatto della.....

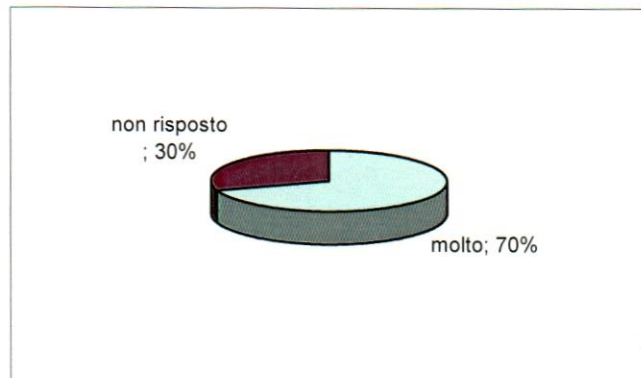
8.1 Gentilezza, cordialità e disponibilità

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	7%
molto	23	86%
non risposto	2	7%
Totale	27	100%



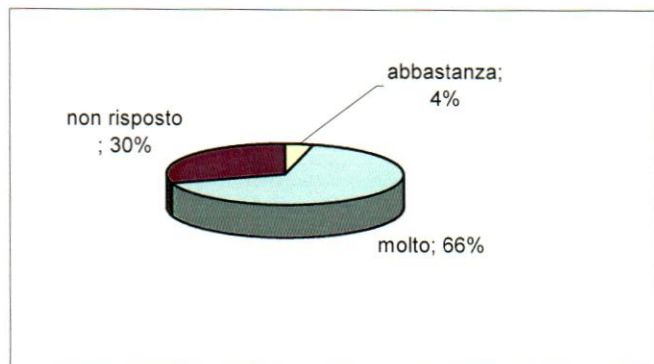
8.2 Attenzione che rivolgono ai suoi problemi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	19	70%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



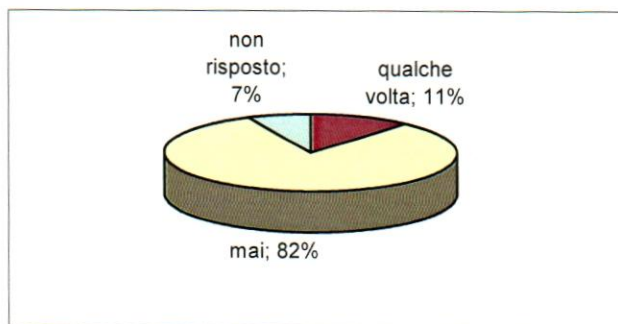
8.3 Capacità di ascoltarla

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	4%
molto	18	66%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



9. Le è capitato che il medico abbia sottovalutato i Suoi problemi di salute?

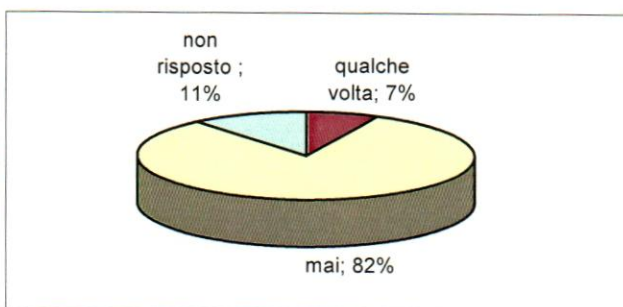
	frequenze	percentuali
il più delle volte	0	0%
qualche volta	3	11%
mai	22	82%
non risposto	2	7%
totale	27	100%



10. Il medico Le ha mai dato l'impressione che Le "dedicasse poco tempo"?

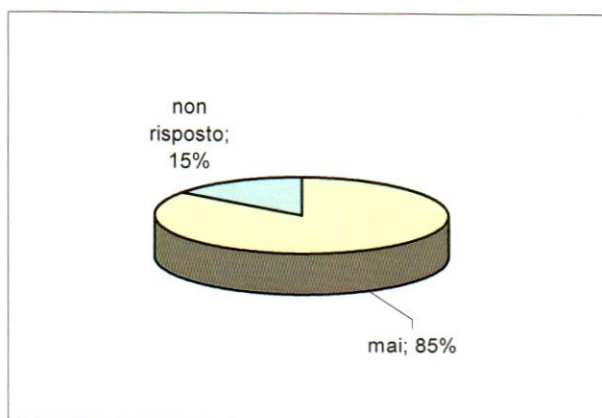
Medico

	frequenze	percentuali
il più delle volte	0	0%
qualche volta	2	7%
mai	22	82%
non risposto	3	11%
Totale	27	100%



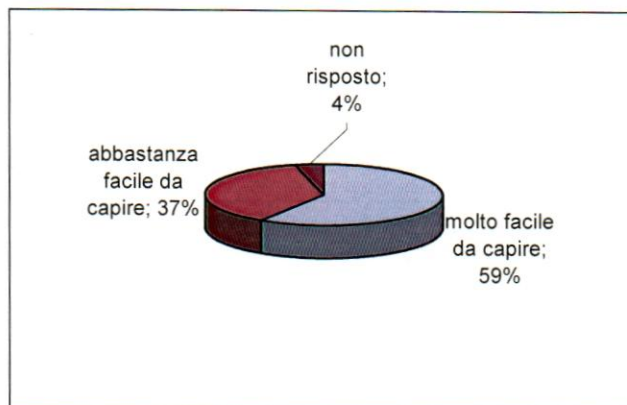
Infermieri

	frequenze	percentuali
il più delle volte	0	0%
qualche volta	0	0%
mai	23	85%
non risposto	4	15%
Totale	27	100%



11. Quando i medici Le parlano della Sua malattia, delle cure che riceve o dei risultati di un esame, ne parlano in m

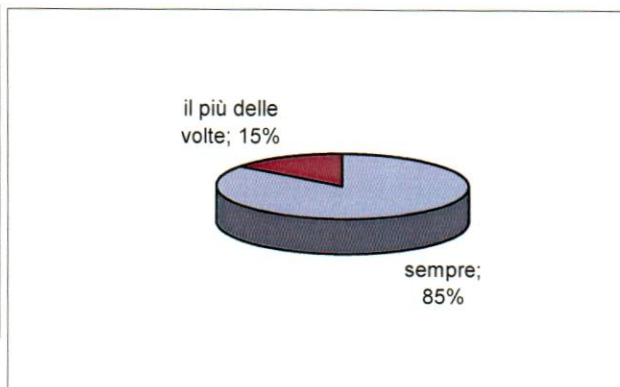
	frequenze	percentuali
molto facile da capire	16	59%
abbastanza facile da capire	10	37%
un po' difficile da capire	0	0%
molto difficile da capire	0	0%
non risposto	1	4%
totale	27	100%



12. Quante volte i Medici/infermieri rispondono alle Sue domande di chiarimento in modo facilmente comprensibile?

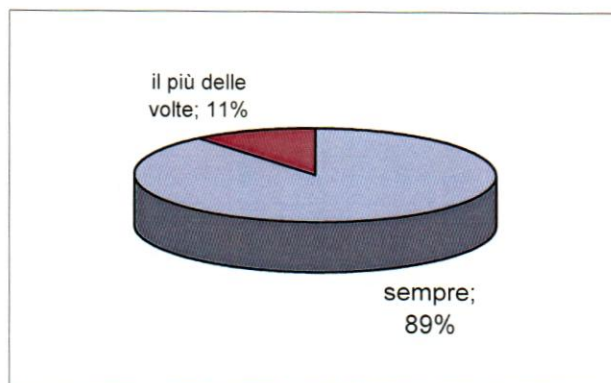
Medici

	frequenze	percentuali
sempre	23	85%
il più delle volte	4	15%
raramente	0	0%
mai	0	0%
non fa mai domande di chiarimento	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



Infermieri

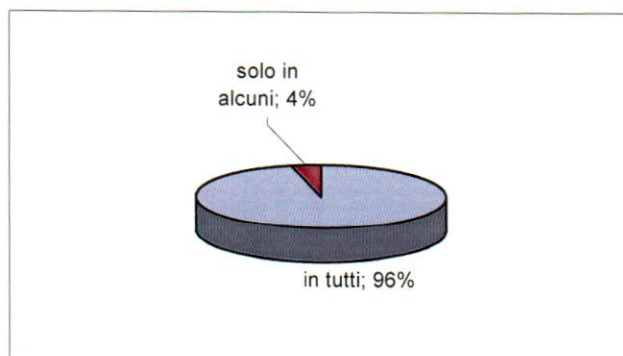
	frequenze	percentuali
sempre	24	89%
il più delle volte	3	11%
raramente	0	0%
mai	0	0%
non fa mai domande di chiarimento	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



13. Ha fiducia nel personale che La assiste?

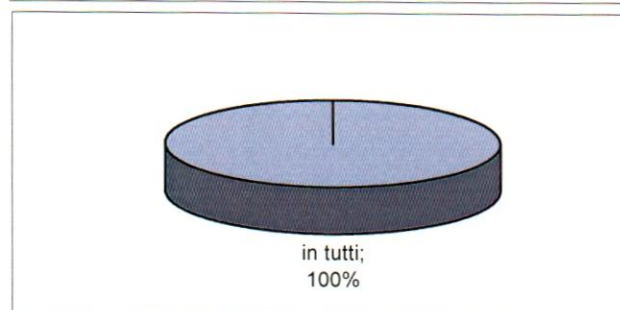
Medici

	frequenze	percentuali
in tutti	26	96%
solo in alcuni	1	4%
in nessuno	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



Infermieri

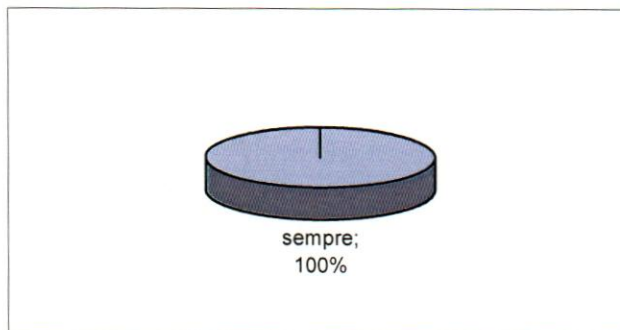
	frequenze	percentuali
in tutti	27	100%
solo in alcuni	0	0%
in nessuno	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



14. Medici e infermieri rispettano le Sue esigenze di riservatezza personale?

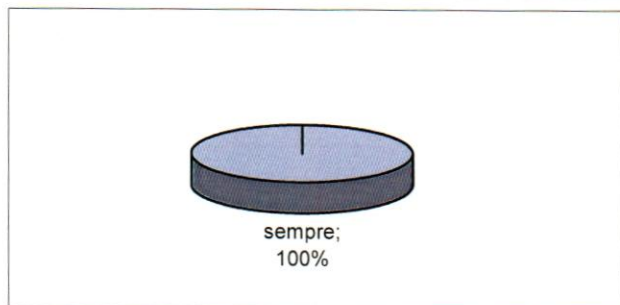
Medici

	frequenze	percentuali
sempre	27	100%
il più delle volte	0	0%
raramente	0	0%
mai	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



Infermieri

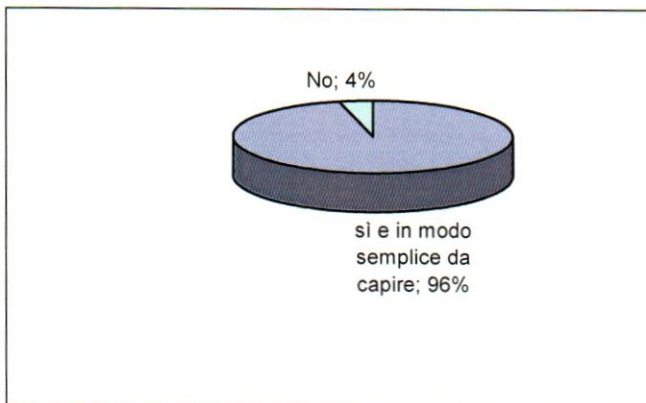
	frequenze	percentuali
sempre	27	100%
il più delle volte	0	0%
raramente	0	0%
mai	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



15. I Medici e gli infermieri Le hanno spiegato i benefici del tipo di dialisi a cui si sta sottoponendo?

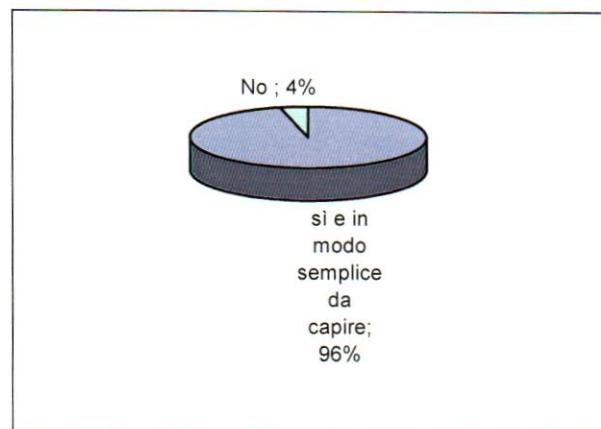
Medici

	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	26	96%
sì, ma in modo difficile da capire	0	0%
sì, ma in modo per me incomprensibile	0	0%
No	1	4%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



Infermieri

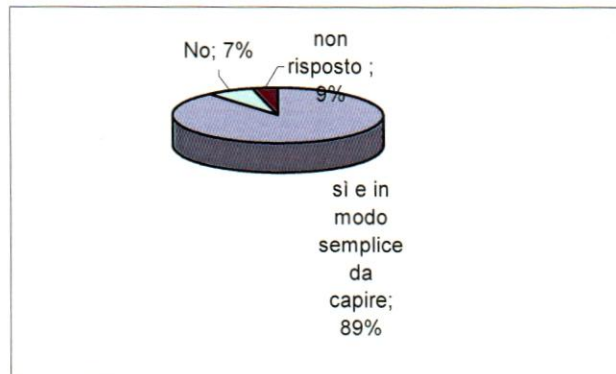
	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	26	96%
sì, ma in modo difficile da capire	0	0%
sì, ma in modo per me incomprensibile	0	0%
No	1	4%
non risposto	0	0%
Totale	27	100%



16. I medici e gli infermieri Le hanno parlato dei disturbi che la dialisi può dare?

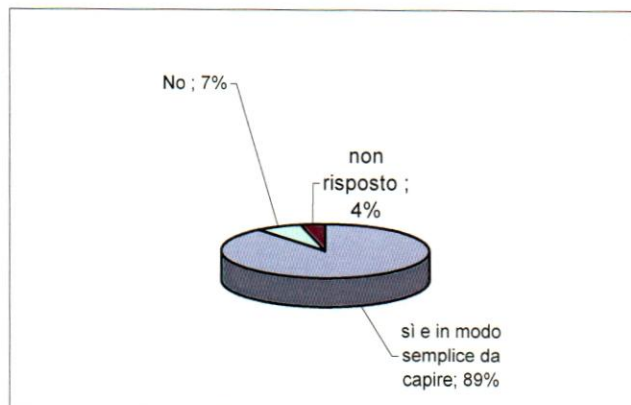
Medici

	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	24	89%
sì, ma in modo difficile da capire	0	0%
sì, ma in modo per me incomprensibile	0	0%
No	2	7%
non risposto	1	4%
Totale	27	100%



Infermieri

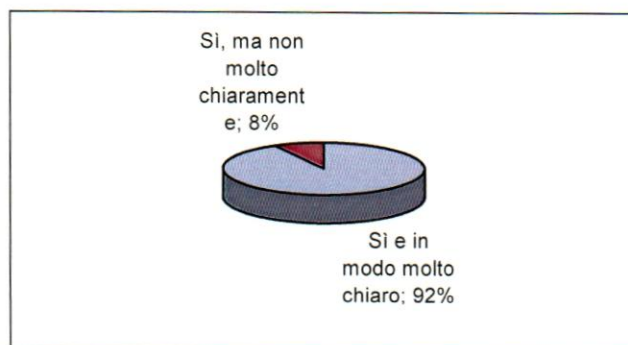
	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	24	89%
sì, ma in modo difficile da capire	0	0%
sì, ma in modo per me incomprensibile	0	0%
No	2	7%
non risposto	1	4%
Totale	27	100%



17. I medici e gli infermieri Le hanno parlato di quanto il trattamento condiziona le Sue attività quotidiane?

Medici

	frequenze	percentuali
Sì e in modo molto chiaro	25	92%
Sì, ma non molto chiaramente	2	8%
No, non sono stato sufficientemente informato	0	0%
non risposto	0	0%
totale	27	100%



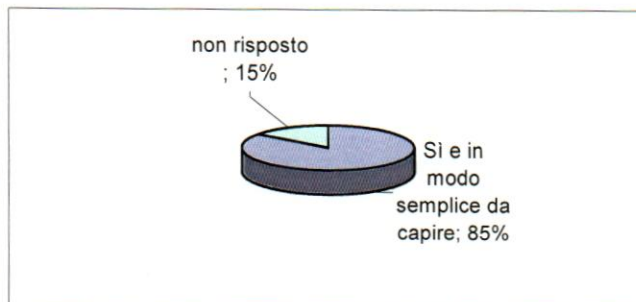
Infermieri

	frequenze	percentuali
Sì e in modo molto chiaro	25	93%
Sì, ma non molto chiaramente	2	7%
No, non sono stato sufficientemente informato	0	0%
non risposto	0	0%
totale	27	100%



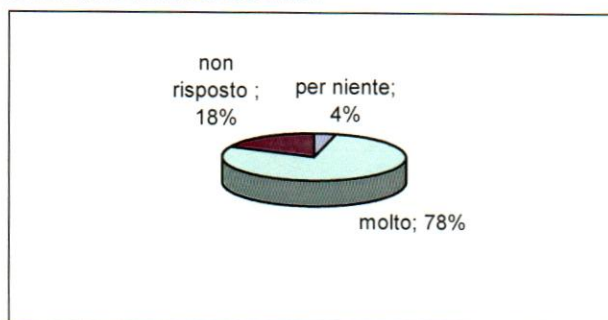
18. Il personale Le ha spiegato quali cure e attenzioni è necessario rivolgere al catetere per un suo corretto funzionamento e per evitare infezioni?

	frequenze	percentuali
Sì e in modo semplice da capire	23	85%
Sì, ma in modo difficile da capire	0	0%
No	0	0%
non risposto	4	15%
Totale	27	100%



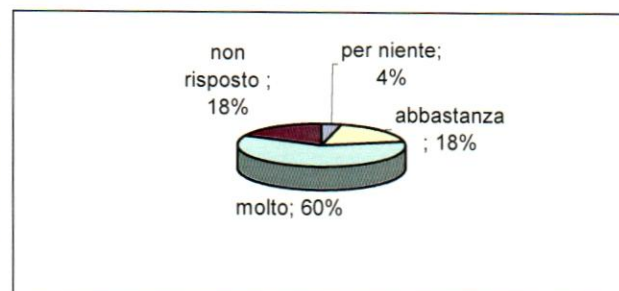
19. Si è sentito seguito in modo adeguato e soddisfacente durante l'addestramento?

	frequenze	percentuali
per niente	1	4%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	21	78%
non risposto	5	18%
Totale	27	100%



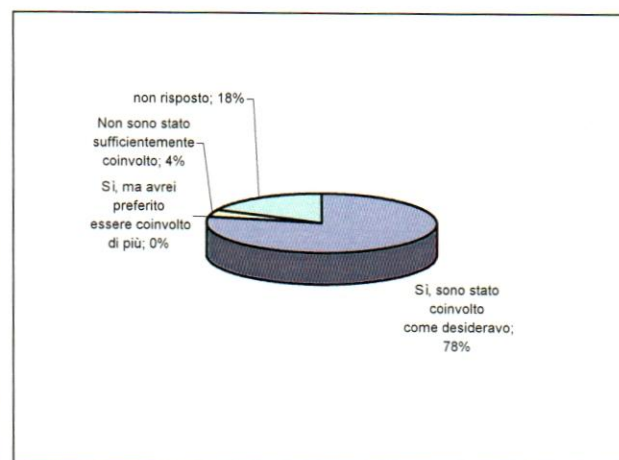
20. Le è sembrato chiaro e adeguato il materiale di supporto (opuscoli) fornito durante l'addestramento?

	frequenze	percentuali
per niente	1	4%
poco	0	0%
abbastanza	5	18%
molto	16	60%
non risposto	5	18%
Totale	27	100%



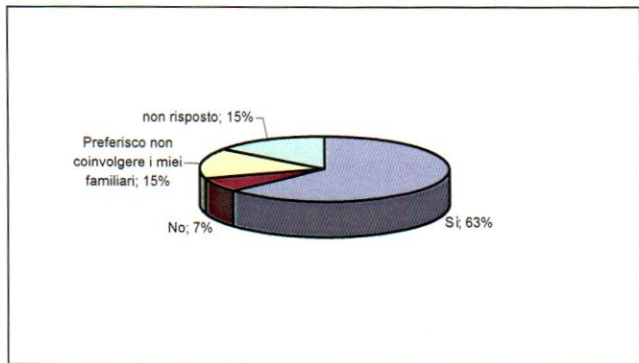
21. E' stato coinvolto come desiderava nelle decisioni sulle scelte terapeutiche?

	frequenze	percentuali
Sì, sono stato coinvolto come desideravo	21	78%
Sì, ma avrei preferito essere coinvolto di più	0	0%
Non sono stato sufficientemente coinvolto	1	4%
non risposto	5	18%
totale	27	100%



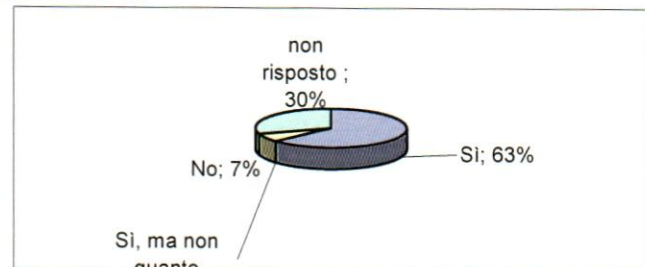
22. I Suoi familiari sono stati coinvolti nelle decisioni sanitarie che sono state prese o saranno da prendere?

	frequenze	percentuali
Sì	17	63%
No	2	7%
Preferisco non coinvolgere i miei familiari	4	15%
non risposto	4	15%
totale	27	100%



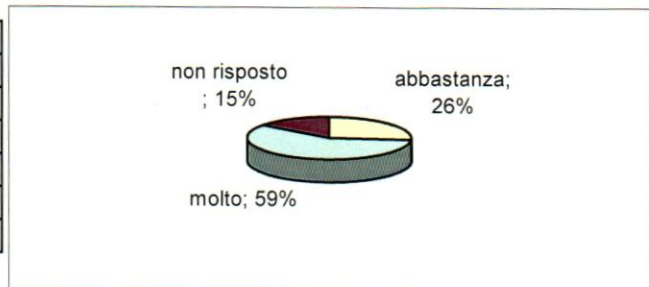
23. Se SI, i suoi familiari hanno la possibilità di parlare con i medici?

	frequenze	percentuali
Sì	17	63%
Sì, ma non quanto vorrebbero	0	0%
No	2	7%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



24. Quanto è soddisfatto attualmente delle terapie che riceve?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	7	26%
molto	16	59%
non risposto	4	15%
Totale	27	100%

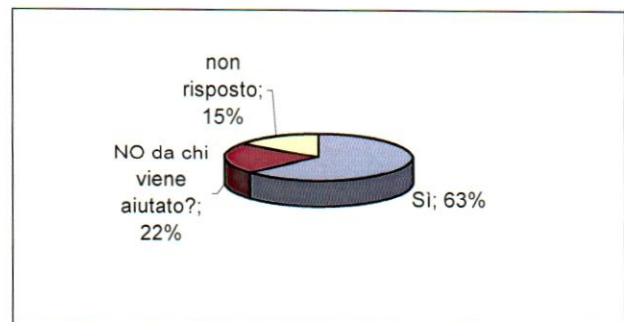


25. E' autosufficiente nell'eseguire il trattamento autonomamente?

	frequenze	percentuali
Sì	17	63%
NO da chi viene aiutato?	6	22%
non risposto	4	15%
totale	27	100%

da chi viene aiutato

	frequenze
Coniuge	4
Figli	1
Altro (es. badante)	2



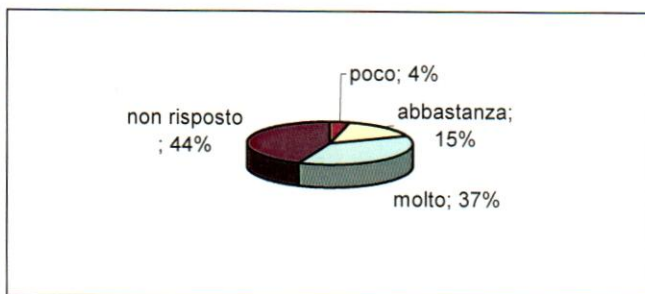
26. Mi può elencare quali problemi ha avuto più frequentemente durante il trattamento di dialisi peritoneale?

	frequenze
difficoltà a prendere sonno	1
il più frequente è l'allarme	1
Mal di pancia. Difficoltà allo scarico	1
Nessun problema	1
Nessun problema (se si esclude quello di non soddisfare appieno la vita)	1
Peritonite (3 volte), dolori allo stomaco, diarrea, stitichezza, numerosi problemi alla macchina	1
Solo finito la dialisi mi sento fiacco	1
Sul drenaggio (stipsi)	1
non risposto	19
totale	27

27. Medici e Infermieri l'hanno aiutato a risolvere o alleviare i problemi che ha elencato?

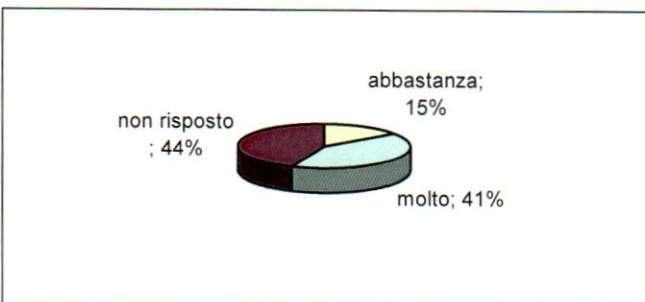
Medici

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	4%
abbastanza	4	15%
molto	10	37%
non risposto	12	44%
Totale	27	100%



Infermieri

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	4	15%
molto	11	41%
non risposto	12	44%
Totale	27	100%



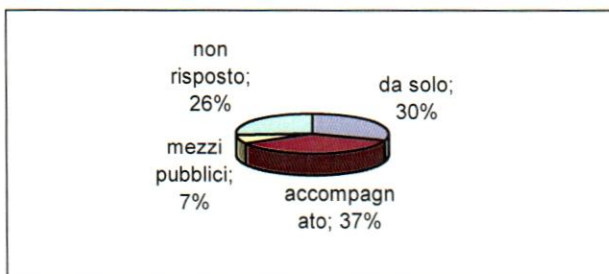
28. Il personale le ha detto a chi rivolgersi nel caso avesse bisogno di aiuto sanitario mentre è a casa?

	frequenze	percentuali
Sì a chi?	20	74
NO	2	7
non risposto	5	19
totale	27	100%

Se sì a chi?	frequenze
al centro o al P.S.	1
al personale della dialisi peritoneale	1
ambulatorio	1
ambulatorio dialisi peritoneale o 118 (notte)	1
ambulatorio peritoneale	1
infermiere/i	2
infermiere o dottoressa	1
infermieri/centralino	1
nefrologia	1
nefrologia, numero verde per la macchina	1
pronto soccorso negli orari notturni	1
reparto/frisenius	1

29. Come si reca di solito presso il Servizio di Dialisi?

	frequenze	percentuali
da solo	8	30%
accompagnato	10	37%
mezzi pubblici	2	7%
non risposto	7	26%
totale	27	100%



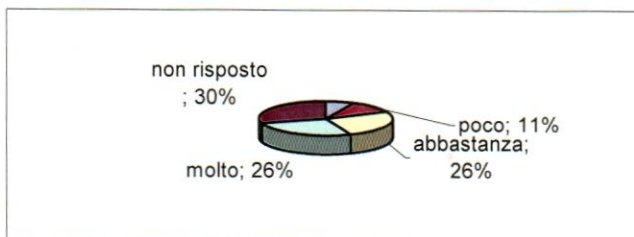
accompagnato da

	frequenze
coniuge	2
dal marito	2
genitore	1
in auto	1
mamma, papà, fratelli	1

30. E' soddisfatto di vari aspetti organizzativi del servizio. Quanto è soddisfatto della.....

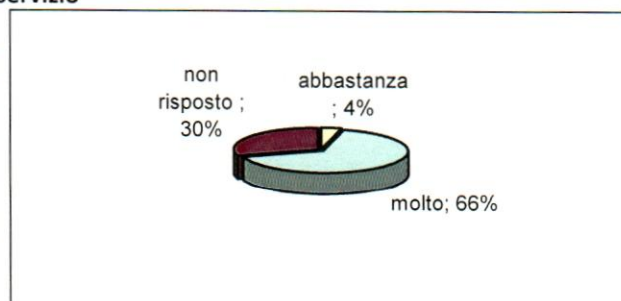
30.1 Raggiungibilità del servizio rispetto a casa

	frequenze	percentuali
per niente	2	7%
poco	3	11%
abbastanza	7	26%
molto	7	26%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



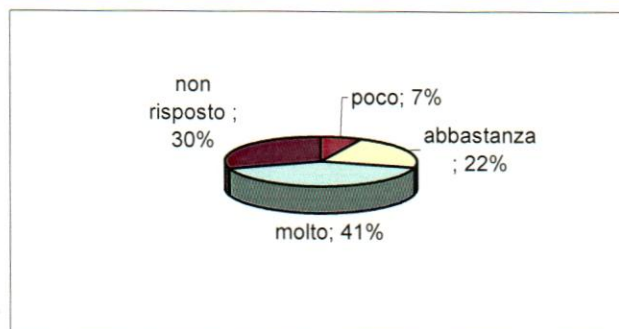
30.2 Possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	4%
molto	18	66%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



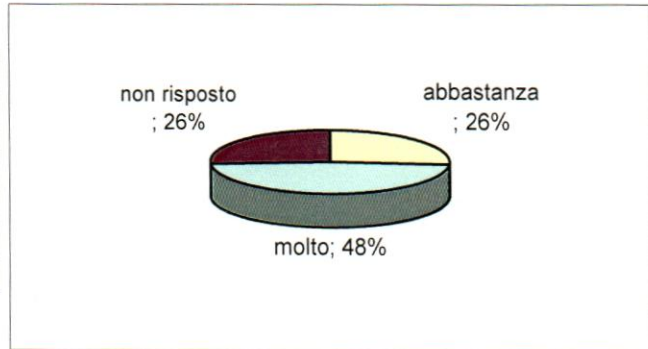
30.3 Comfort della sala dialisi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	7%
abbastanza	6	22%
molto	11	41%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



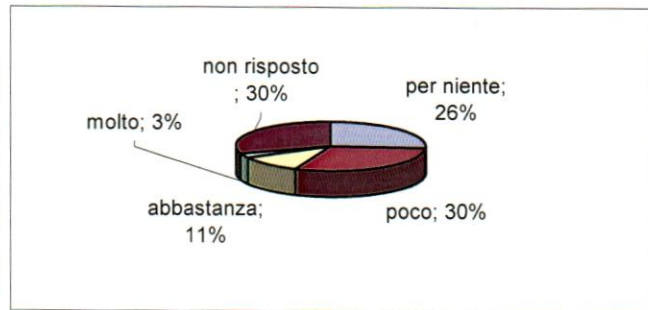
30.4 Pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	7	26%
molto	13	48%
non risposto	7	26%
Totale	27	100%



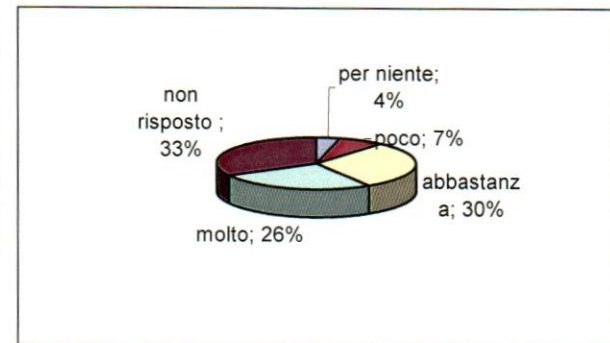
30.5 Possibilità di parcheggio

	frequenze	percentuali
per niente	7	26%
poco	8	30%
abbastanza	3	11%
molto	1	3%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



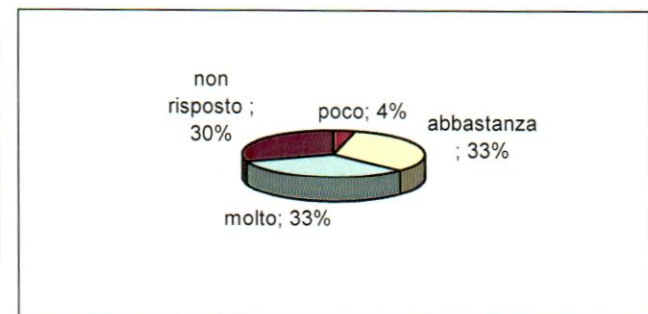
30.6 Spazio disponibile in sala dialisi per ogni paziente

	frequenze	percentuali
per niente	1	4%
poco	2	7%
abbastanza	8	30%
molto	7	26%
non risposto	9	33%
Totale	27	100%



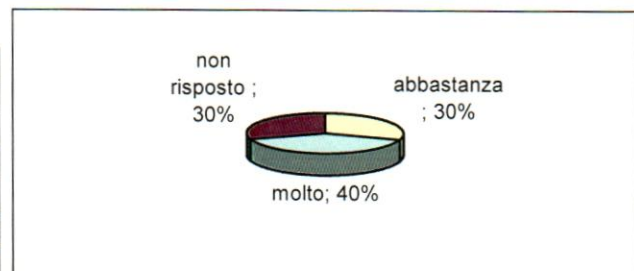
30.7 Silenzio nell'ambiente

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	4%
abbastanza	9	33%
molto	9	33%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



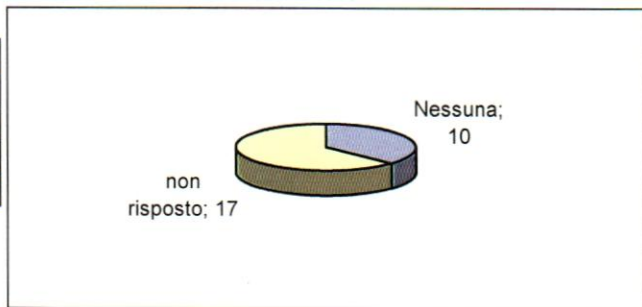
30.8 Temperatura nelle stanze

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	8	30%
molto	11	40%
non risposto	8	30%
Totale	27	100%



31. Se ha già trascorso dei periodi di vacanza, quali sono state le difficoltà incontrate?

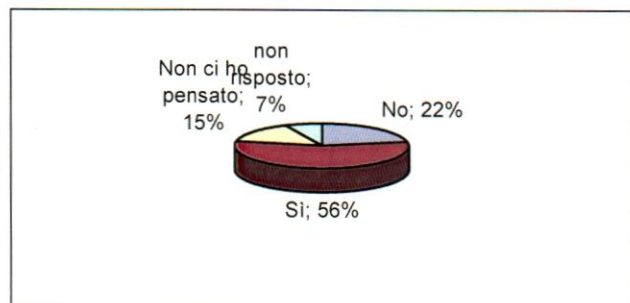
	frequenze	percentuali
Nessuna	10	37%
Sì	0	0%
non risposto	17	63%
totale	27	100%



quali	frequenze
la sistemazione della macchina dialisi e materiale	1

32. Si sente limitato nell'effettuare le vacanze?

	frequenze	percentuali
No	6	22%
Sì	15	56%
Non ci ho pensato	4	15%
non risposto	2	7%
totale	27	100%



33. Vista la Sua esperienza sceglierebbe ancora la dialisi peritoneale o cambierebbe tipo di trattamento?

	frequenze	percentuali
No	18	67%
Sì	7	26%
non risposto	2	7%
totale	27	100%

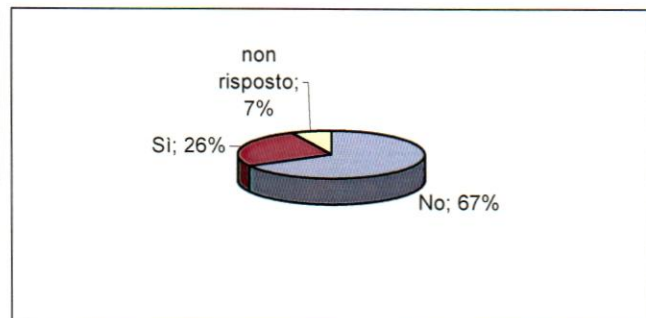
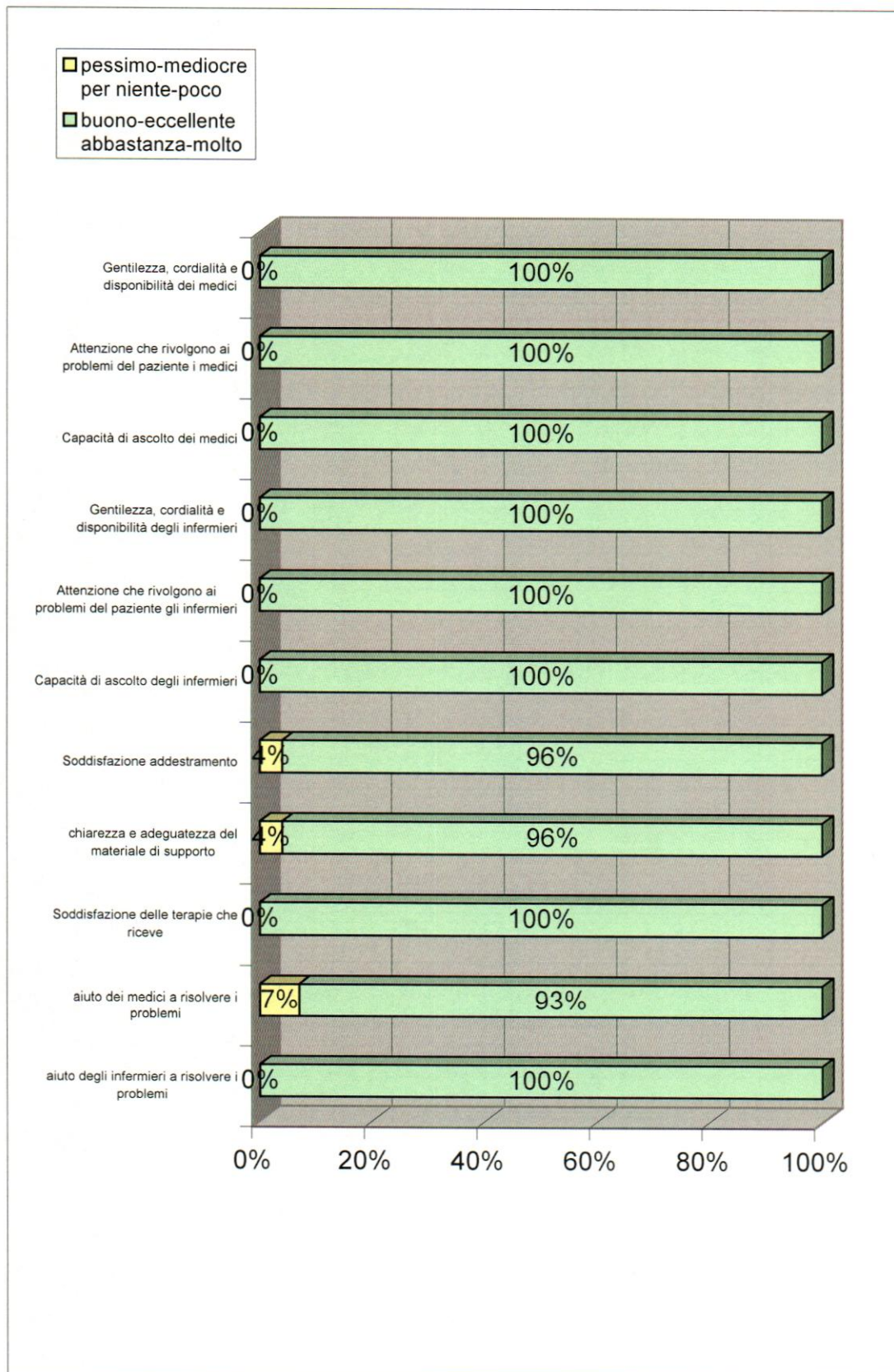
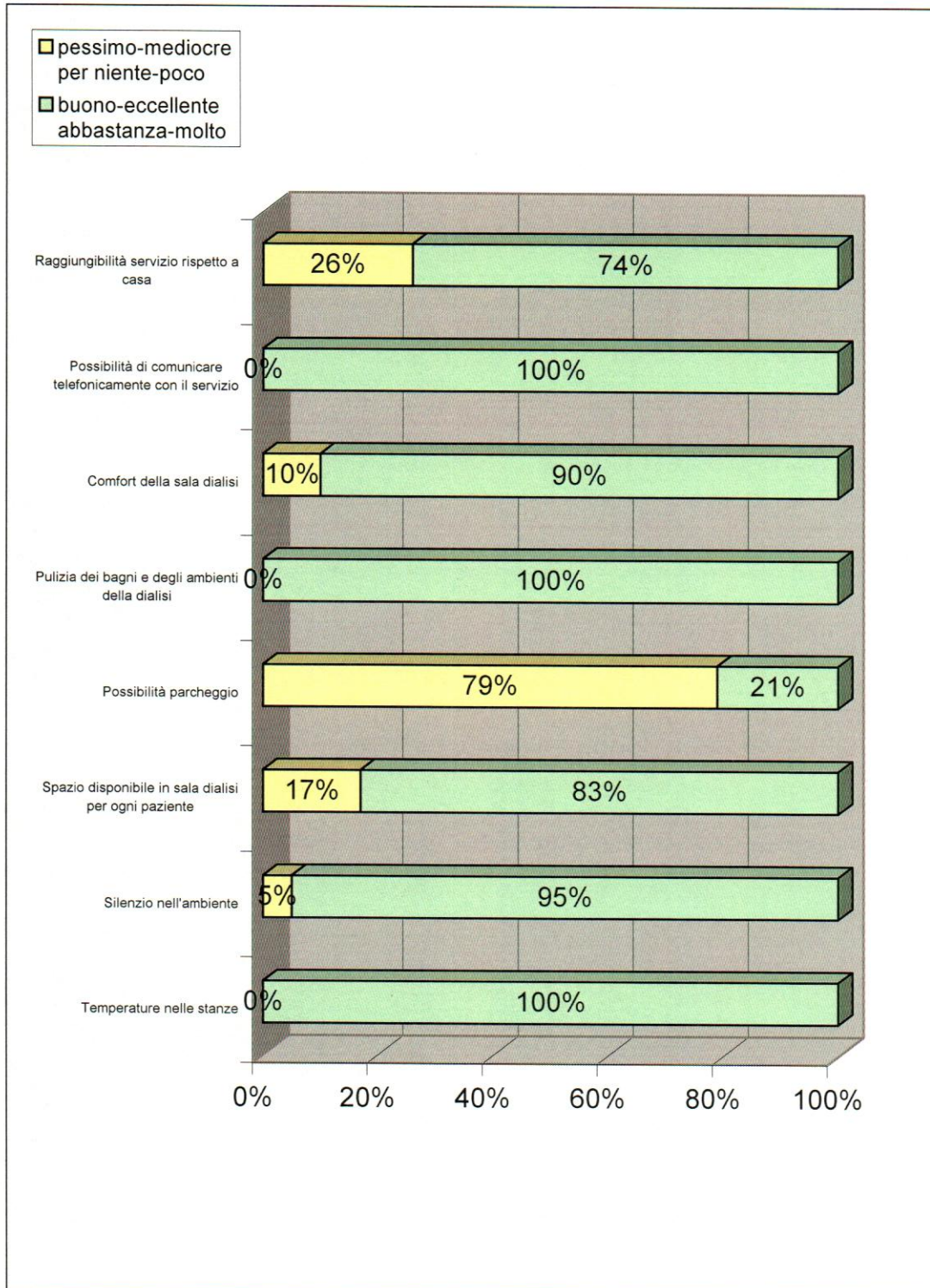


GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2018

Grafico su percentuale valida





34. C'è qualcosa del servizio che non La soddisfa e che vorrebbe fosse migliorata?

Elogi	frequenze
Va molto bene	1
Siete meravigliosi	1
Per ora tutto bene e grazie molte per il vostro servizio e la vostra disponibilità	1
i miglioramenti sono sempre ben accettati. Tuttavia il servizio è soddisfacente e sono soddisfatta	1
Più che soddisfatto	2
No per me va benissimo così	1
No, sono soddisfatta. Grazie	1
totale elogi	8
Tempi d'attesa	frequenze
Il tempo d'attesa del trapianto, ma capisco che non dipende dal tipo di organizzazione ma dagli organi disponibili	1
totale tempi d'attesa	1
Aspetti alberghieri e comfort	frequenze
Di sicuro cambierei la stanza troppo sacrificata per pazienti, medici, infermieri	1
totale aspetti alberghieri e comfort	1
Varie	frequenze
NO	3
Reperibilità farmaci	1
totale varie	4
Totale	14

