



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

NEFROLOGIA 2
Emodialisi
Ambulatorio Giustiniano
REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	dal 1/11/2018 al 19/12/2018
Numero questionari somministrati	56
Numero questionari raccolti	33
	59%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'Ambulatorio di Nefrologia 2 – Emodialisi - Giustiniano - 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 56 pazienti e ne sono stati restituiti 33 (59%) .Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **81/100**.

Il questionario è costituito da 19 domande: 4 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), 14 a risposta chiusa con scale di valutazione varie (di tipo informativo) 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 97%
 - l'attenzione rivolta ai problemi del paziente dai medici, per il 90%
 - la gentilezza, cordialità e disponibilità degli infermieri, per il 97%
 - l'attenzione rivolta ai problemi del paziente dagli infermieri, per il 91%
 - la soddisfazione delle terapie ricevute, per il 100%
 - la possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio, per il 93%

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - la capacità di ascolto dei medici, per il 16% pessimo-mediocre
 - la capacità di ascolto degli infermieri, per il 12% pessimo-mediocre
 - la pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi, per il 21% pessimo-mediocre

- gli **aspetti critici** sono:
 - il comfort della sala dialisi, per il 25% pessimo-mediocre
 - la possibilità di parcheggio, per l' 85% pessimo-mediocre

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.

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).

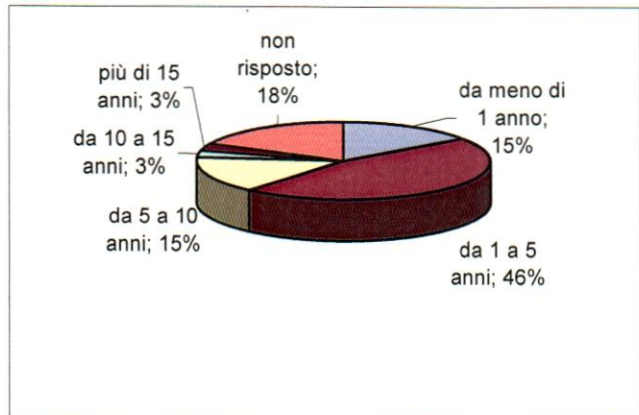
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

Indagine sulla qualità percepita, anno 2018
Nefrologia 2 – Emodialisi
Ambulatorio Giustiniano
Azienda Ospedaliera di Padova

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.

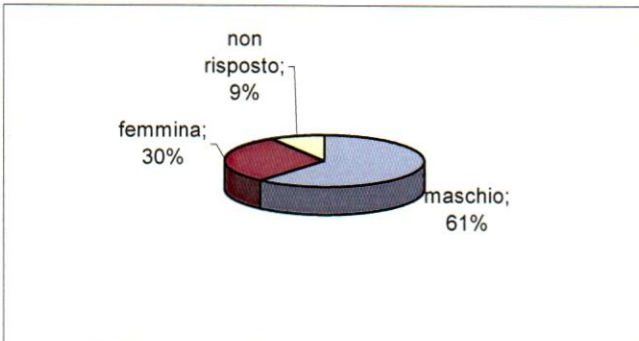
1. Anzianità di trattamento

	frequenze	percentuali
da meno di 1 anno	5	15%
da 1 a 5 anni	15	46%
da 5 a 10 anni	5	15%
da 10 a 15 anni	1	3%
più di 15 anni	1	3%
non risposto	6	18%
Totale	33	100%



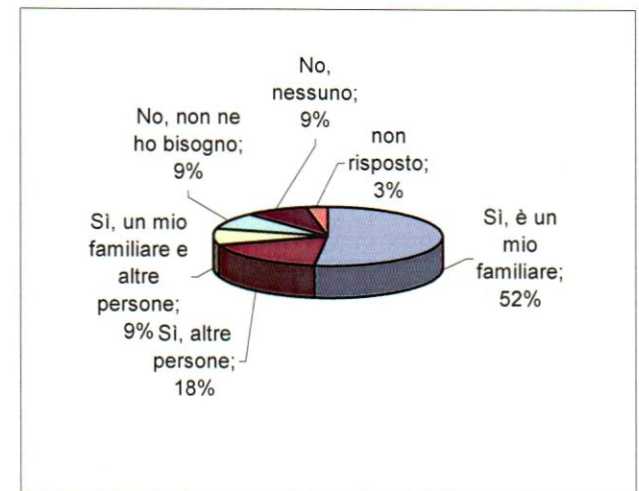
2. Sesso

	frequenze	percentuali
maschio	20	61%
femmina	10	30%
non risposto	3	9%
Totale	33	100%



3. C'è qualcuno che Le è di aiuto nel suo quotidiano ?

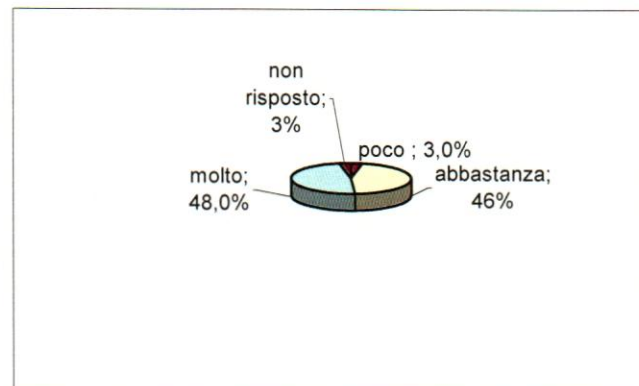
	frequenze	percentuali
Sì, è un mio familiare	17	52%
Sì, altre persone	6	18%
Sì, un mio familiare e altre persone	3	9%
No, non ne ho bisogno	3	9%
No, nessuno	3	9%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



4. Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti legati al rapporto con i medici della Dialisi
 Quanto è soddisfatto della.....

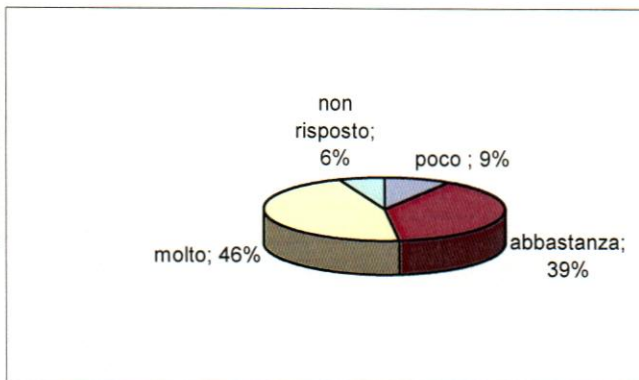
4.1 Gentilezza, cordialità e disponibilità

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	3,0%
abbastanza	15	46%
molto	16	48,0%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



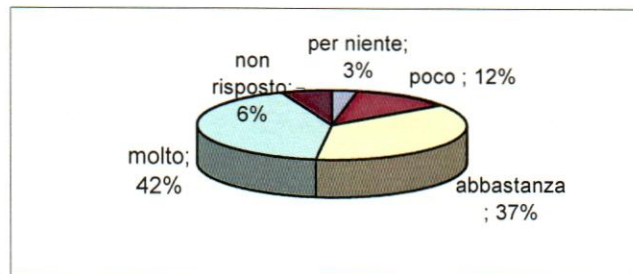
4.2 Attenzione che rivolgono ai suoi problemi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	9%
abbastanza	13	39%
molto	15	46%
non risposto	2	6%
Totale	33	100%



4.3 Capacità di ascoltarla

	frequenze	percentuali
per niente	1	3%
poco	4	12%
abbastanza	12	37%
molto	14	42%
non risposto	2	6%
Totale	33	100%

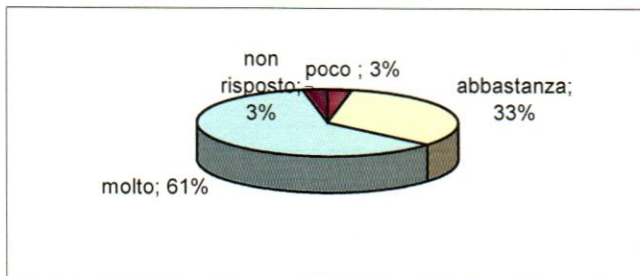


5. Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti legati al rapporto con gli infermieri della Dialisi

Quanto è soddisfatto della.....

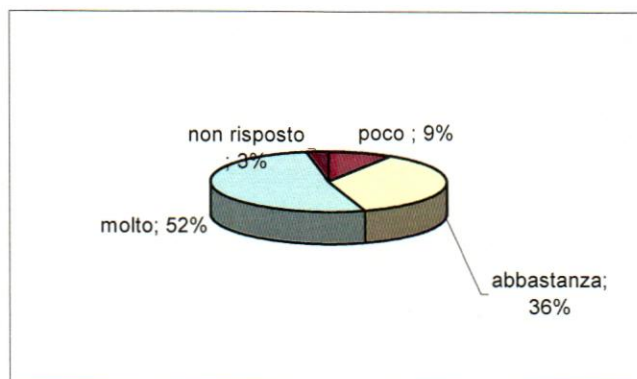
5.1 Gentilezza, cordialità e disponibilità

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	3%
abbastanza	11	33%
molto	20	61%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



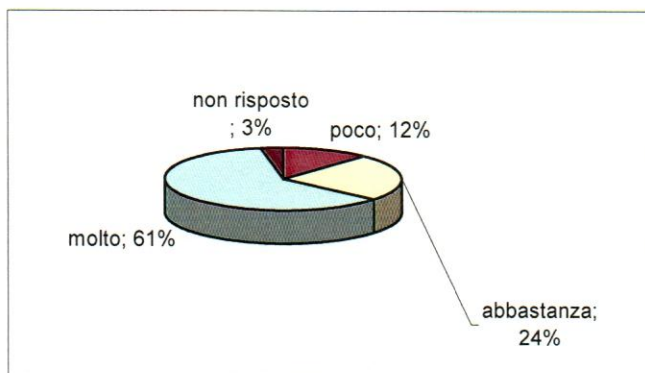
5.2 Attenzione che rivolgono ai suoi problemi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	3	9%
abbastanza	12	36%
molto	17	52%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



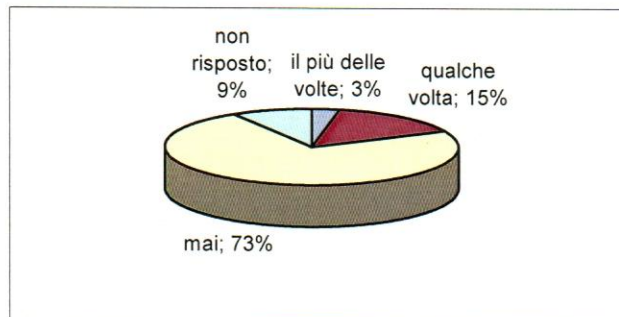
5.3 Capacità di ascoltarla

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	4	12%
abbastanza	8	24%
molto	20	61%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



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

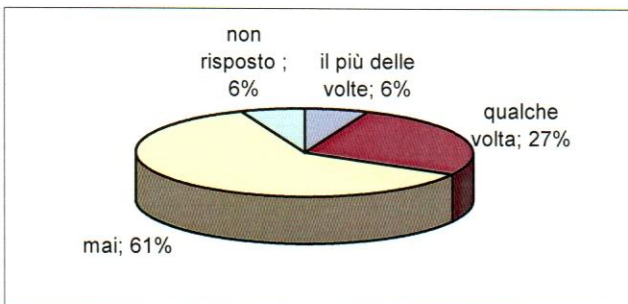
	frequenze	percentuali
il più delle volte	1	3%
qualche volta	5	15%
mai	24	73%
non risposto	3	9%
totale	33	100%



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

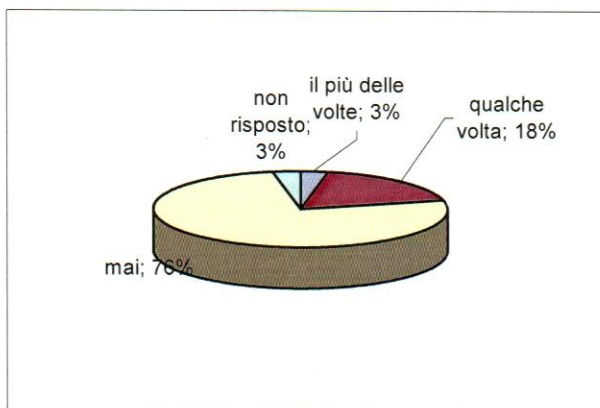
Medico

	frequenze	percentuali
il più delle volte	2	6%
qualche volta	9	27%
mai	20	61%
non risposto	2	6%
Totale	33	100%



Infermieri

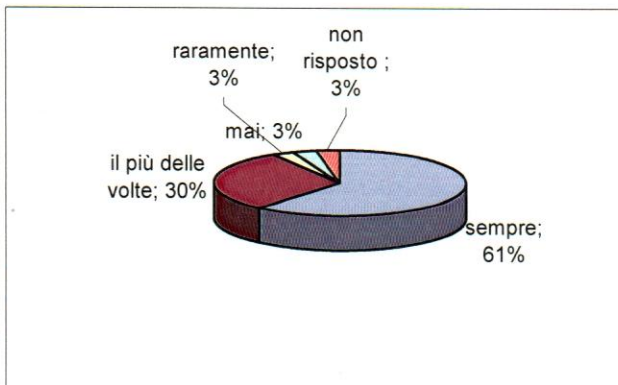
	frequenze	percentuali
il più delle volte	1	3%
qualche volta	6	18%
mai	25	76%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



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

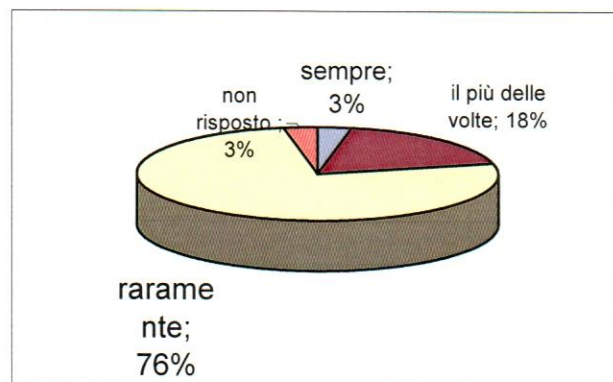
Medici

	frequenze	percentuali
sempre	20	61%
il più delle volte	10	30%
raramente	1	3%
mai	1	3%
non fa mai domande di chiarimento	0	0%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



Infermieri

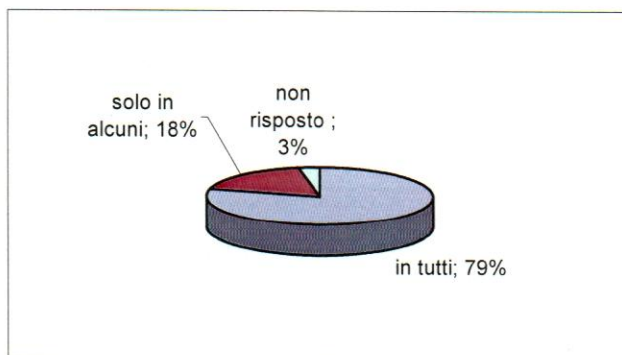
	frequenze	percentuali
sempre	1	3%
il più delle volte	6	18%
raramente	25	76%
mai	0	0%
non fa mai domande di chiarimento	0	0%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



9. Ha fiducia nel personale che La assiste?

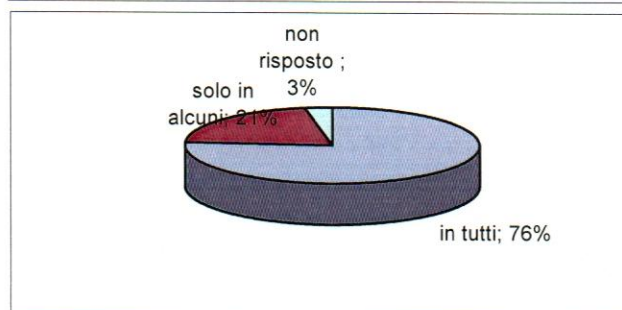
Medici

	frequenze	percentuali
in tutti	26	79%
solo in alcuni	6	18%
in nessuno	0	0%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



Infermieri

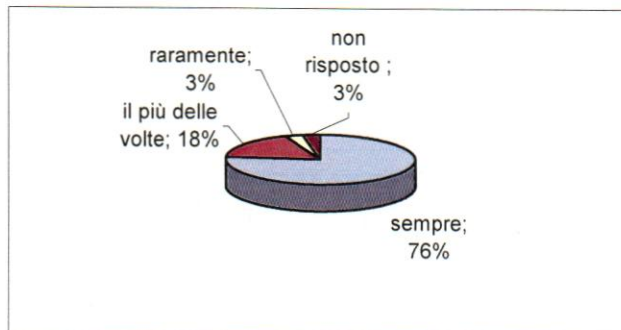
	frequenze	percentuali
in tutti	25	76%
solo in alcuni	7	21%
in nessuno	0	0%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



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

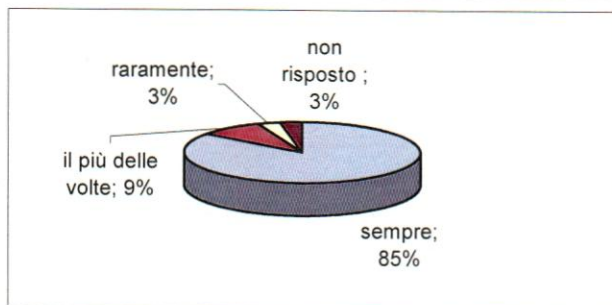
Medici

	frequenze	percentuali
sempre	25	76%
il più delle volte	6	18%
raramente	1	3%
mai	0	0%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



Infermieri

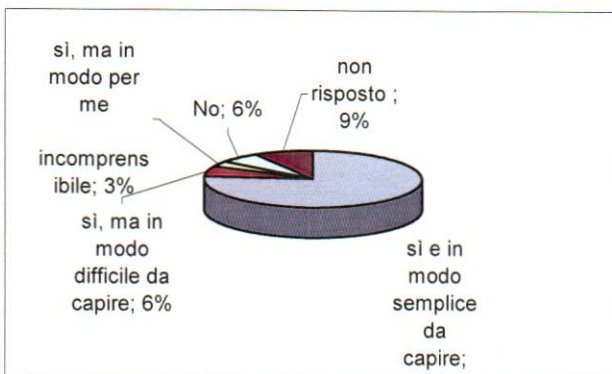
	frequenze	percentuali
sempre	28	85%
il più delle volte	3	9%
raramente	1	3%
mai	0	0%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



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

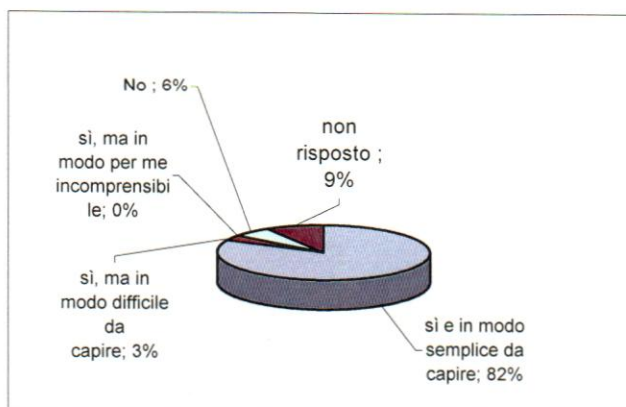
Medici

	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	25	76%
sì, ma in modo difficile da capire	2	6%
sì, ma in modo per me incomprensibile	1	3%
No	2	6%
non risposto	3	9%
Totale	33	100%



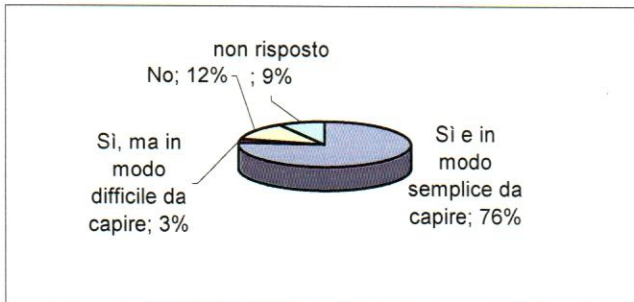
Infermieri

	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	27	82%
sì, ma in modo difficile da capire	1	3%
sì, ma in modo per me incomprensibile	0	0%
No	2	6%
non risposto	3	9%
Totale	33	100%



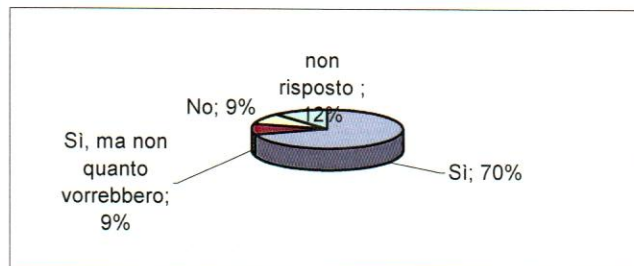
12. Il personale Le ha spiegato quali cure e attenzioni è necessario rivolgere alla fistola per un suo corretto funzionamento e per evitare infezioni?

	frequenze	percentuali
Sì e in modo semplice da capire	25	76%
Sì, ma in modo difficile da capire	1	3%
No	4	12%
non risposto	3	9%
Totale	33	100%



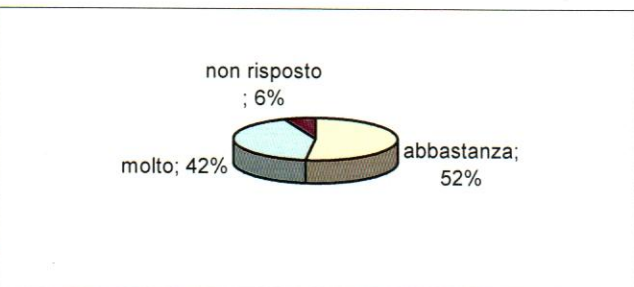
13. I suoi familiari hanno la possibilità di parlare con i medici?

	frequenze	percentuali
Sì	23	70%
Sì, ma non quanto vorrebbero	3	9%
No	3	9%
non risposto	4	12%
Totale	33	100%



14. Quanto è soddisfatto attualmente delle terapie che riceve?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	17	52%
molto	14	42%
non risposto	2	6%
Totale	33	100%



15. Il personale Le ha consegnato del materiale scritto (opuscoli, fogli)...

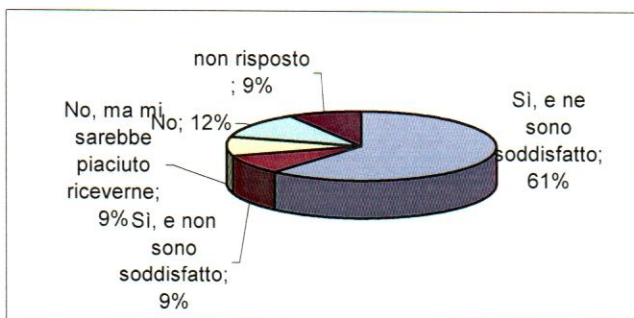
... sulla dieta da seguire

	frequenze	percentuali
Sì, e ne sono soddisfatto	19	58%
Sì, e non sono soddisfatto	7	21%
No, ma mi sarebbe piaciuto riceverne	3	9%
No	3	9%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%



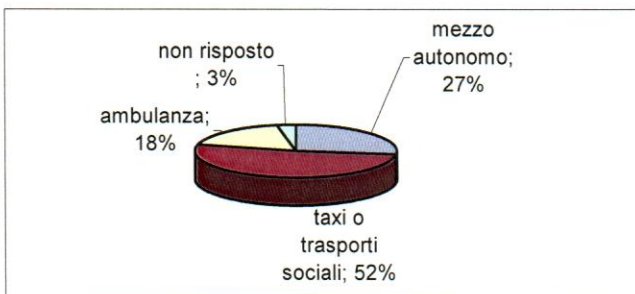
... sul trattamento dialitico

	frequenze	percentuali
Sì, e ne sono soddisfatto	20	61%
Sì, e non sono soddisfatto	3	9%
No, ma mi sarebbe piaciuto riceverne	3	9%
No	4	12%
non risposto	3	9%
Totale	33	100%



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

	frequenze	percentuali
mezzo autonomo	9	27%
taxi o trasporti sociali	17	52%
ambulanza	6	18%
non risposto	1	3%
Totale	33	100%

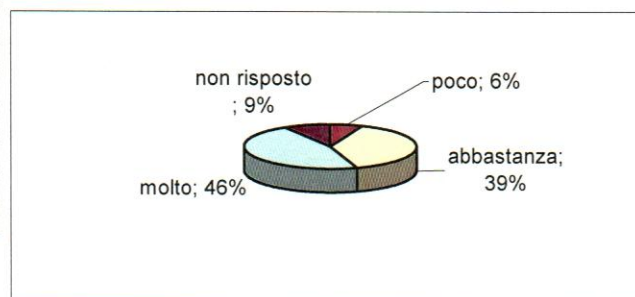


17. Adesso Le chiedo quanto Lei è soddisfatto di vari aspetti organizzativi del servizio

Quanto è soddisfatto della.....

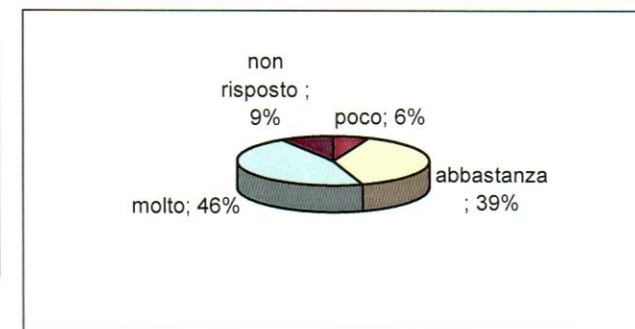
17.1 Possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	6%
abbastanza	13	39%
molto	15	46%
non risposto	3	9%
Totale	33	100%



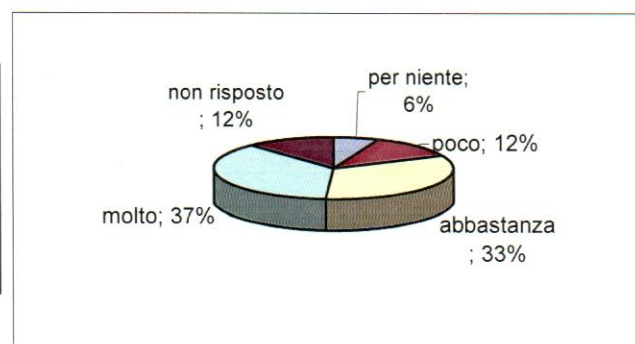
17.2 Comfort della sala dialisi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	6%
abbastanza	13	39%
molto	15	46%
non risposto	3	9%
Totale	33	100%



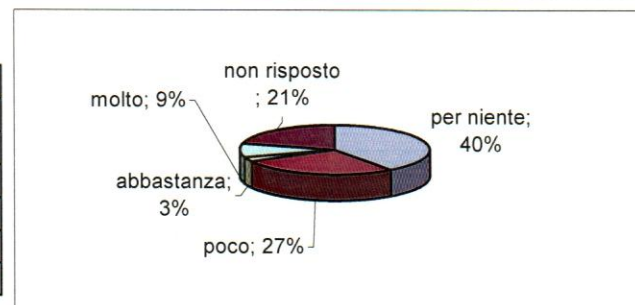
17.3 Pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi

	frequenze	percentuali
per niente	2	6%
poco	4	12%
abbastanza	11	33%
molto	12	37%
non risposto	4	12%
Totale	33	100%



17.4 Possibilità di parcheggio

	frequenze	percentuali
per niente	13	40%
poco	9	27%
abbastanza	1	3%
molto	3	9%
non risposto	7	21%
Totale	33	100%



18. Può dare un giudizio complessivo sul servizio di Dialisi?

	frequenze	percentuali
pessimo	1	3%
mediocre	1	3%
buono	18	55%
eccellente	11	33%
non risposto	2	6%
Totale	33	100%

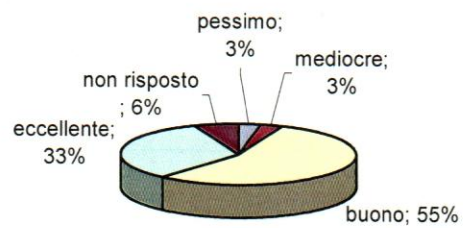
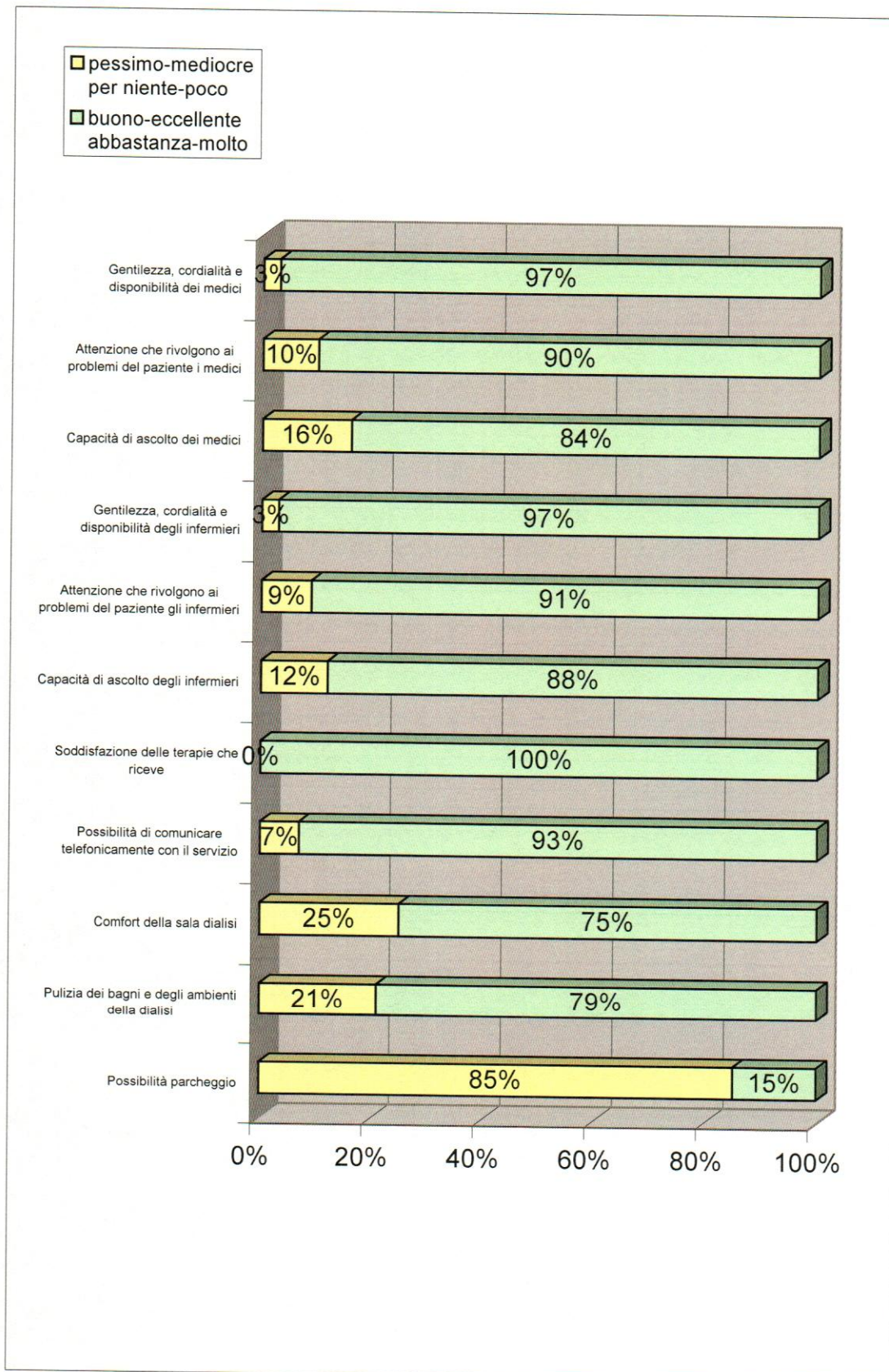
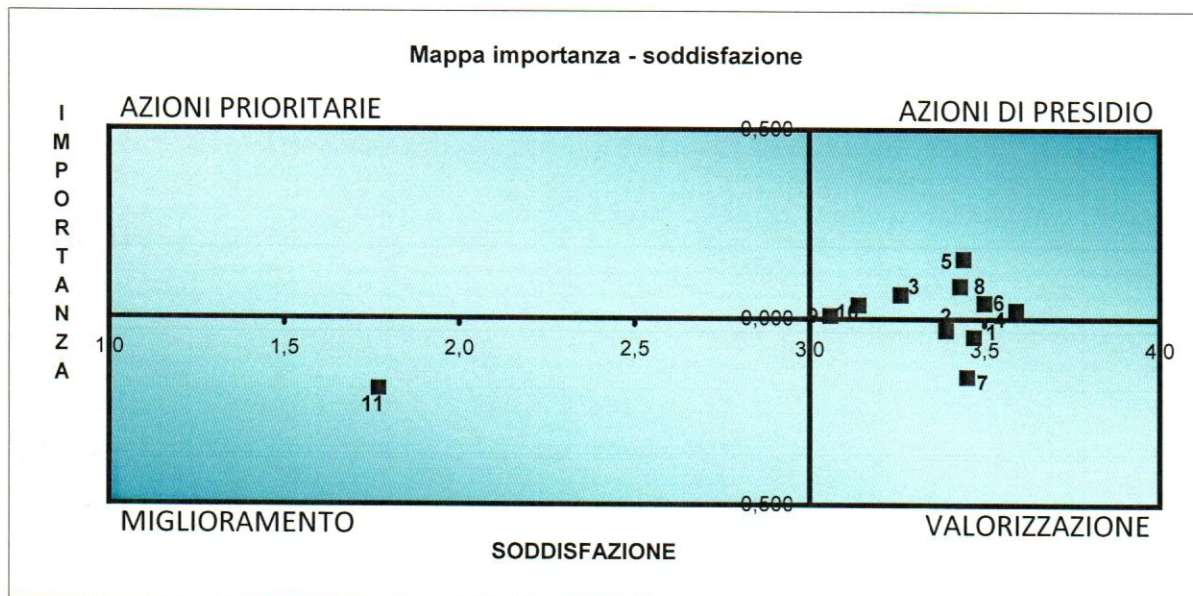


GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2018

Grafico su percentuale valida





Legenda:

- 1 Gentilezza, cordialità e disponibilità dei medici
- 2 Attenzione che rivolgono ai problemi del paziente i medici
- 3 Capacità di ascoltarla dei medici
- 4 Gentilezza, cordialità e disponibilità degli infermieri
- 5 Attenzione che rivolgono ai problemi del paziente gli infermieri
- 6 Capacità di ascolto degli infermieri
- 7 Soddisfazione delle terapie che riceve
- 8 Possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio
- 9 Comfort della sala dialisi
- 10 Pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi
- 11 Possibilità parcheggio

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. È il caso della capacità di ascolto dei medici, della gentilezza, cordialità e disponibilità degli infermieri, dell'attenzione che rivolgono ai problemi del paziente gli infermieri, la capacità di ascolto degli infermieri, la possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio, il comfort della sala dialisi, la pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi

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. Qui rientrano gentilezza, cordialità e disponibilità dei medici, l'attenzione che rivolgono ai problemi del paziente i medici, la soddisfazione delle terapie ricevute

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. Troviamo in questa area la possibilità di parcheggio.

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. Qui non rientrano variabili.

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

	frequenze
Elogi	
Niente sta andando tutto bene	1
Al momento siamo/è soddisfatto	1
Tutto bene	1
totale elogi	3
Tempi d'attesa	frequenze
Penso che ci vorrebbe qualche infermiere in più per diminuire i tempi di attesa nell'iniziare la dialisi – che, legato ai trasporti, qualche volta non si perdono solo le quattro ore di terapia, ma più tempo. Inoltre dare la possibilità per chi vuole di qualche distrazione, tipo TV o film; anche come alimentazione dare qualcosa di più, con più scelta, a quella attuale. Grazie per quello che fate.	1
Vorrei attese meno lunghe	1
totale tempi d'attesa	2
Aspetti alberghieri e comfort	frequenze
- L'anticamera insufficiente per l'attesa dialisi - Sedie indecenti e poco pratiche. Le attese per la dialisi sono lunghe - Poco silenzio nella stanza dialisi - Servizi igienici (specie reparto uomini) non adeguati ad un ospedale importante	1
Pulizia maggiore dopo il cambio dei dializzati per quanto concerne i letti	1
La pulizia dei bagni è pessima	1
Presenza TV personale in stanza.	2
totale aspetti alberghieri e comfort	5
Varie	frequenze
Ci sono infermieri impegnati a risolvere i problemi dei pazienti, altri che hanno solo il problema di giocare con il telefonino, dimenticandosi di essere in un ospedale. C'è tanta brava gente, ma più di qualcuno che dovrebbe essere accompagnato all'uscita e cambiare mestiere, getta fango su chi non merita.	1
parcheggio più comodo e adeguato	1
Vorrei essere seguito in dialisi sempre dagli stessi infermieri perché sanno come pungere	1
Perché non sono soddisfatta di tutto il personale infermieristico	1
L'eccessiva variabilità della postazione (letto) che cambia quasi ad ogni prestazione	1
totale varie	5
Totale	15

