



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

**NEFROLOGIA 2**  
**Emodialisi**  
**Ambulatorio**  
**Ospedale Sant'Antonio**

# **REPORT INDAGINE**

# **QUALITÀ PERCEPITA**

# **ANNO 2018**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	dal 1/11/2018 al 20/12/2018
<b>Numero questionari somministrati</b>	115
<b>Numero questionari raccolti</b>	61
	<b>53%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'Ambulatorio di Nefrologia 2 – Emodialisi - Ospedale Sant'Antonio, 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'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 115 pazienti e ne sono stati restituiti 61 (53%).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **83/100**.

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 93%
  - l'attenzione che rivolgono ai problemi del paziente i medici, per il 91%
  - la gentilezza, cordialità e disponibilità degli infermieri, per il 91%
  - la soddisfazione delle terapie ricevute dal paziente, per il 92%
  - il comfort della sala dialisi, per il 91%
  - la pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi, per il 98%
  
- **gli aspetti da tenere in considerazione** sono:
  - la capacità di ascolto dei medici, per il 13% pessimo-mediocre
  - l'attenzione che rivolgono ai problemi del paziente gli infermieri, per il 16% pessimo-mediocre
  - la capacità di ascolto degli infermieri, per il 15% pessimo-mediocre
  - la possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio, per il 15% pessimo-mediocre
  
- **gli aspetti critici** sono:
  - la possibilità di parcheggio, per il 37% 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.

---

<sup>1</sup> 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]

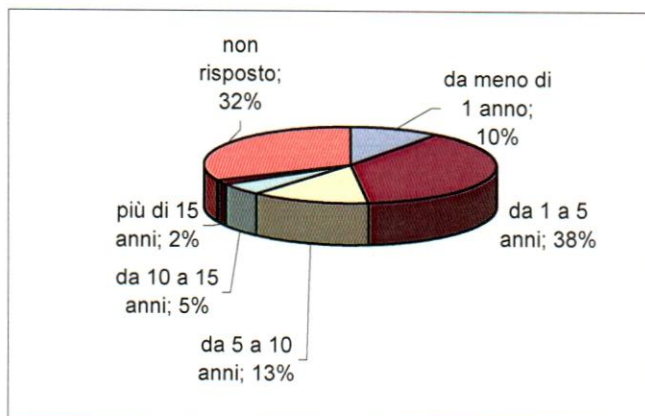
Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che anche corrispondono al tipo di risposte date.

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.



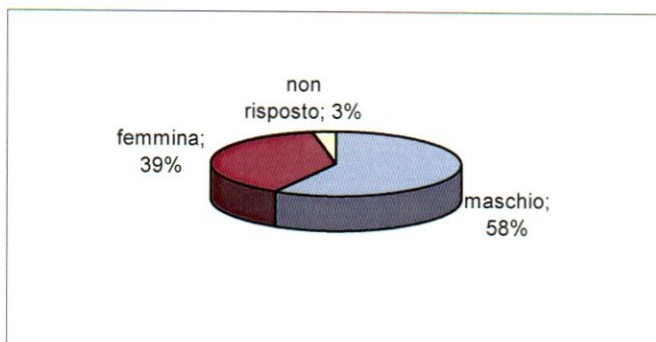
### 1. Anzianità di trattamento

	frequenze	percentuali
da meno di 1 anno	6	10%
da 1 a 5 anni	23	38%
da 5 a 10 anni	8	13%
da 10 a 15 anni	3	5%
più di 15 anni	1	2%
non risposto	20	32%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



### 2. Sesso

	frequenze	percentuali
maschio	35	58%
femmina	24	39%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

	frequenze	percentuali
Sì, è un mio familiare	29	48%
Sì, altre persone	6	10%
Sì, un mio familiare e altre persone	8	13%
No, non ne ho bisogno	10	16%
No, nessuno	5	8%
No, non ne ho bisogno e No nessuno	1	2%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

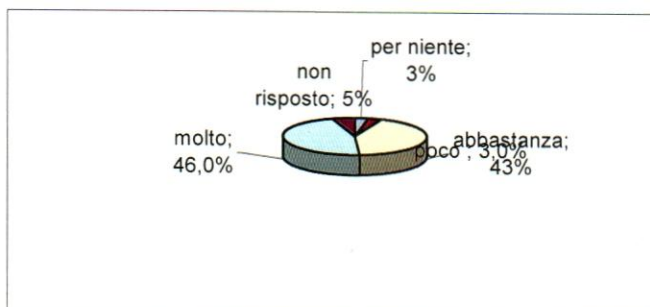


### 4. Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti legati al rapporto con i medici della Dialisi

Quanto è soddisfatto della.....

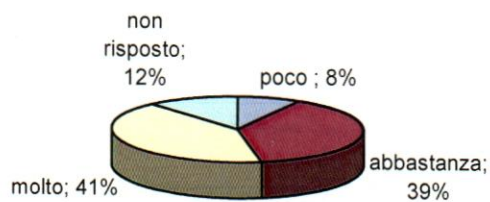
#### 4.1 Gentilezza, cordialità e disponibilità

	frequenze	percentuali
per niente	2	3%
poco	2	3,0%
abbastanza	26	43%
molto	28	46,0%
non risposto	3	5%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



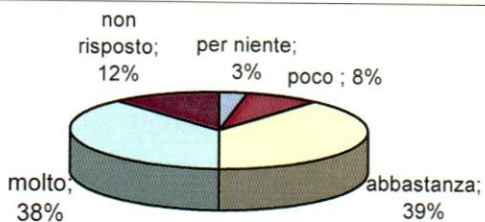
#### 4.2 Attenzione che rivolgono ai suoi problemi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	5	8%
abbastanza	24	39%
molto	25	41%
non risposto	7	12%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



#### 4.3 Capacità di ascoltarla

	frequenze	percentuali
per niente	2	3%
poco	5	8%
abbastanza	24	39%
molto	23	38%
non risposto	7	12%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

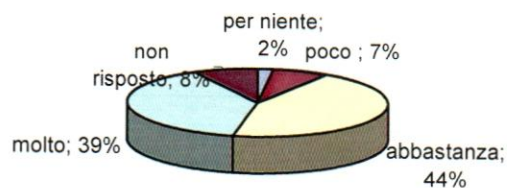


### 5. Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti legati al rapporto con gli infermieri della Dialisi

Quanto è soddisfatto della.....

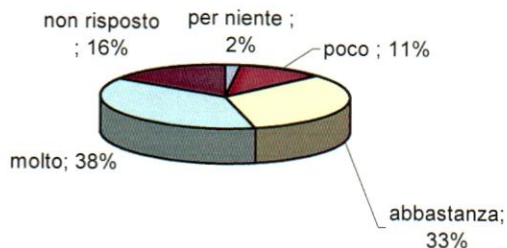
#### 5.1 Gentilezza, cordialità e disponibilità

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	4	7%
abbastanza	27	44%
molto	24	39%
non risposto	5	8%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



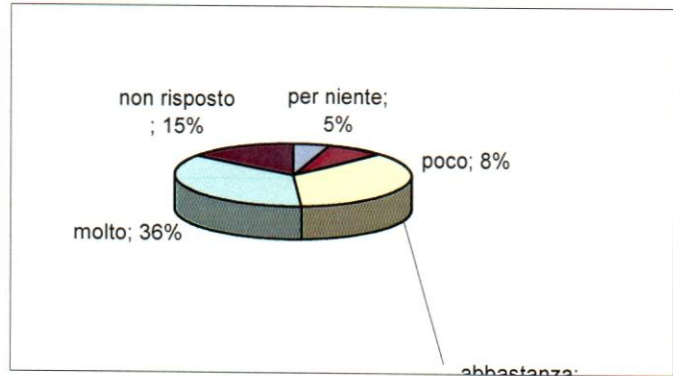
#### 5.2 Attenzione che rivolgono ai suoi problemi

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	7	11%
abbastanza	20	33%
molto	23	38%
non risposto	10	16%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



### 5.3 Capacità di ascoltarla

	frequenze	percentuali
per niente	3	5%
poco	5	8%
abbastanza	22	36%
molto	22	36%
non risposto	9	15%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

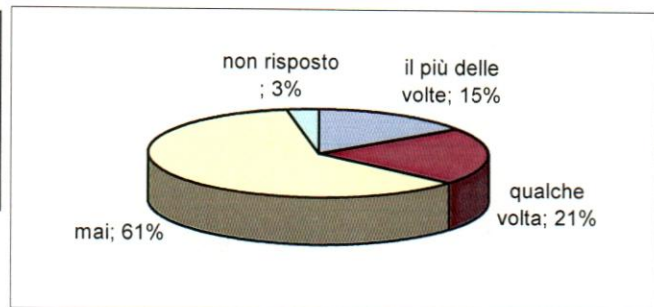
	frequenze	percentuali
il più delle volte	1	2%
qualche volta	16	26%
mai	41	67%
non risposto	3	5%
<b>totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

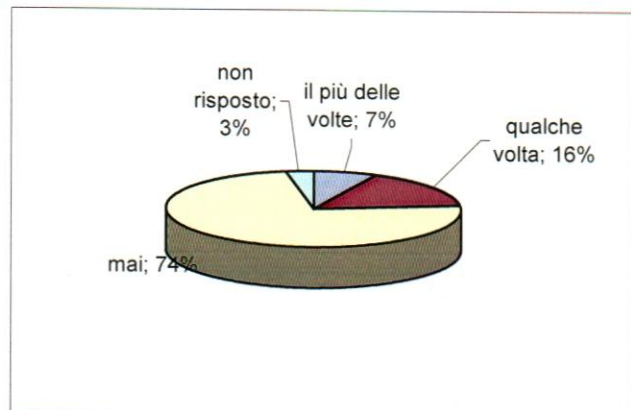
#### Medico

	frequenze	percentuali
il più delle volte	9	15%
qualche volta	13	21%
mai	37	61%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



#### Infermieri

	frequenze	percentuali
il più delle volte	4	7%
qualche volta	10	16%
mai	45	74%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

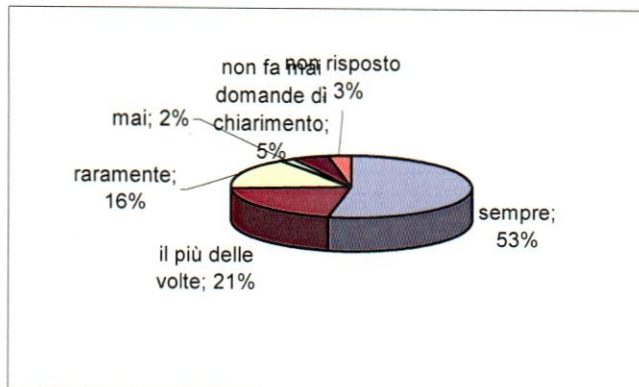




**8. Quante volte i Medici/infermieri rispondono alle Sue domande di chiarimento in modo facilmente comprensibile?**

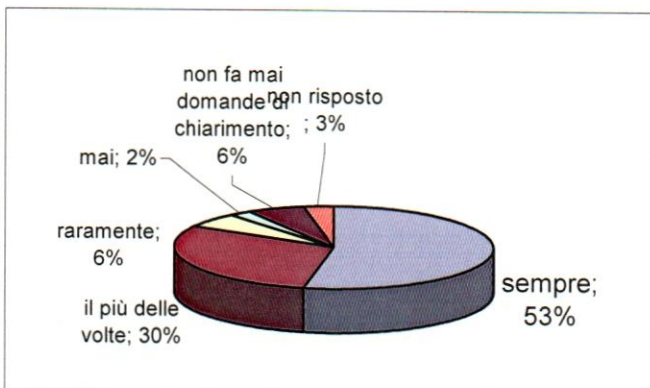
**Medici**

	frequenze	percentuali
sempre	32	53%
il più delle volte	13	21%
raramente	10	16%
mai	1	2%
non fa mai domande di chiarimento	3	5%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



**Infermieri**

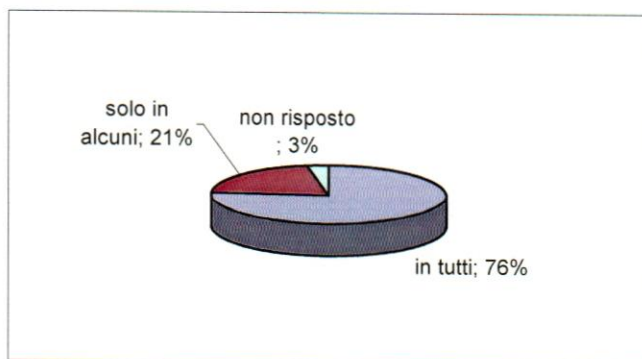
	frequenze	percentuali
sempre	32	53%
il più delle volte	18	30%
raramente	4	6%
mai	1	2%
non fa mai domande di chiarimento	4	6%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



**9. Ha fiducia nel personale che La assiste?**

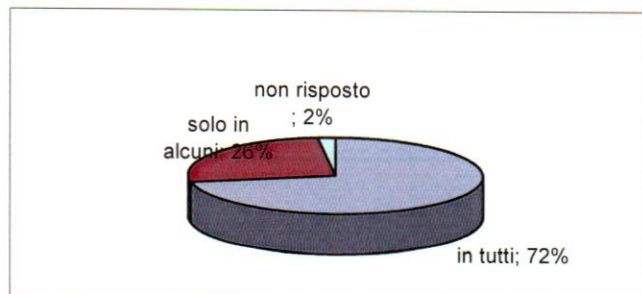
**Medici**

	frequenze	percentuali
in tutti	46	76%
solo in alcuni	13	21%
in nessuno	0	0%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



**Infermieri**

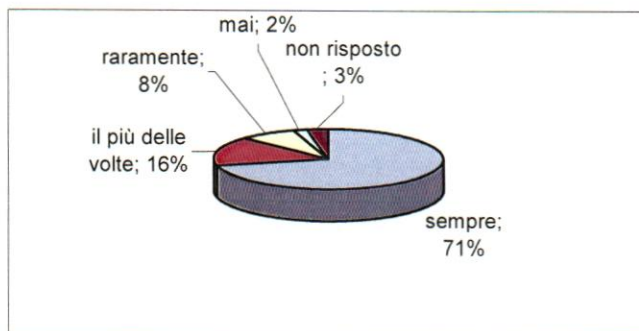
	frequenze	percentuali
in tutti	44	72%
solo in alcuni	16	26%
in nessuno	0	0%
non risposto	1	2%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

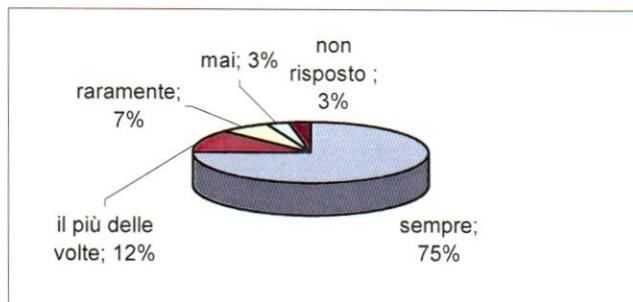
#### Medici

	frequenze	percentuali
sempre	43	71%
il più delle volte	10	16%
raramente	5	8%
mai	1	2%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



#### Infermieri

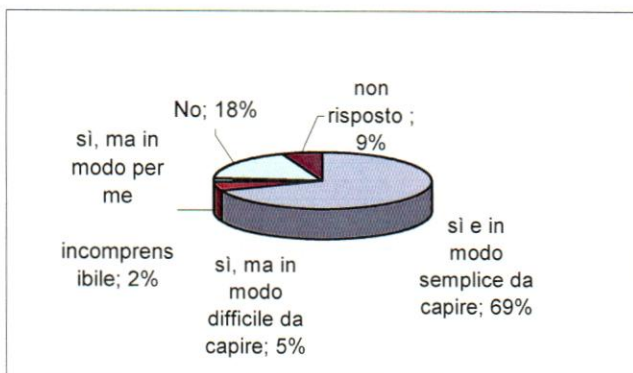
	frequenze	percentuali
sempre	46	75%
il più delle volte	7	12%
raramente	4	7%
mai	2	3%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

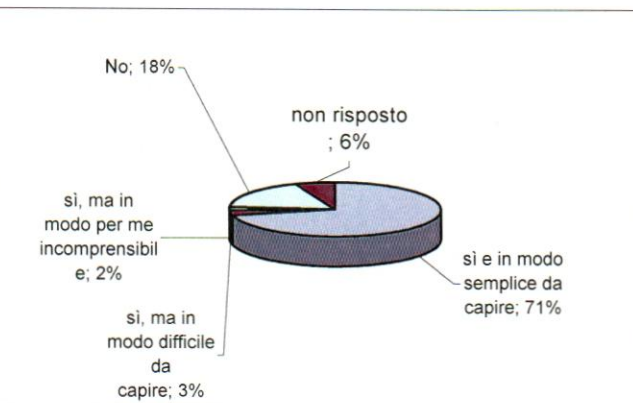
#### Medici

	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	42	69%
sì, ma in modo difficile da capire	3	5%
sì, ma in modo per me incomprensibile	1	2%
No	11	18%
non risposto	4	6%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



#### Infermieri

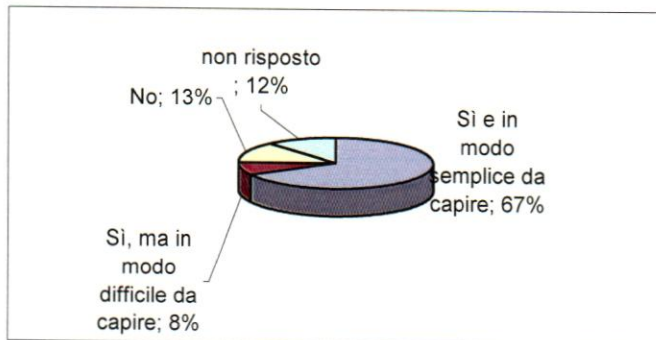
	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	43	71%
sì, ma in modo difficile da capire	2	3%
sì, ma in modo per me incomprensibile	1	2%
No	11	18%
non risposto	4	6%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>





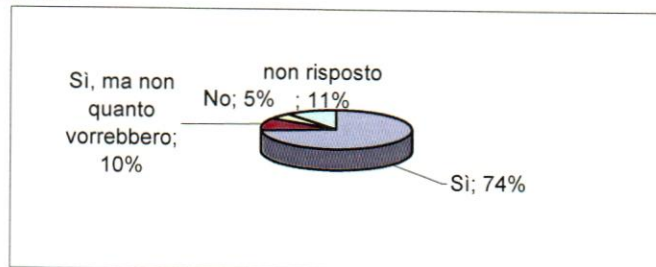
**12. Il personale Le ha spiegato quali cure e attenzioni è necessario rivolgere alla fistola per un suo corretto funzionamento e per evitare infezioni?**

	frequenze	percentuali
Si e in modo semplice da capire	41	67%
Si, ma in modo difficile da capire	5	8%
No	8	13%
non risposto	7	12%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



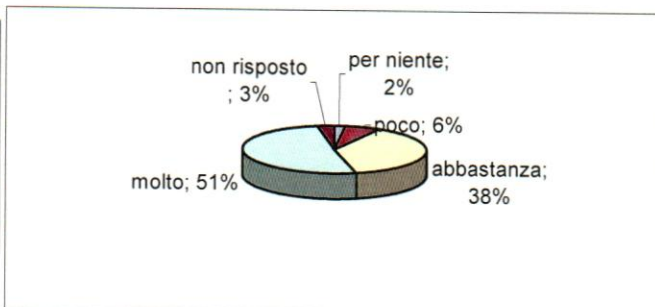
**13. I suoi familiari hanno la possibilità di parlare con i medici?**

	frequenze	percentuali
Si	45	74%
Si, ma non quanto vorrebbero	6	10%
No	3	5%
non risposto	7	11%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



**14. Quanto è soddisfatto attualmente delle terapie che riceve?**

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	4	6%
abbastanza	23	38%
molto	31	51%
non risposto	2	3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

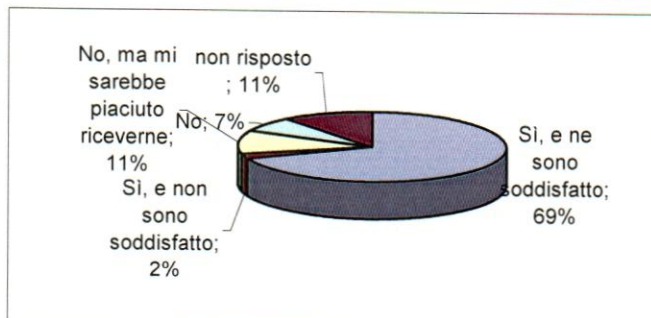
**... sulla dieta da seguire**

	frequenze	percentuali
Si, e ne sono soddisfatto	43	71%
Si, e non sono soddisfatto	1	2%
No, ma mi sarebbe piaciuto riceverne	7	11%
No	3	5%
non risposto	7	11%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



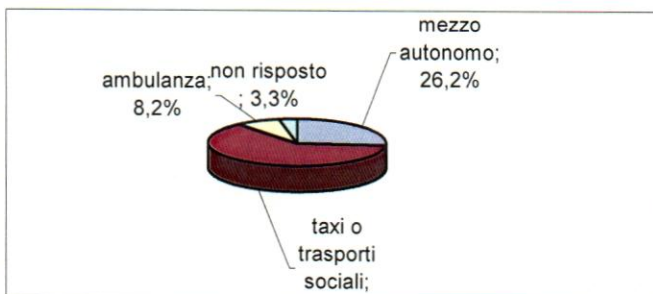
**... sul trattamento dialitico**

	frequenze	percentuali
Si, e ne sono soddisfatto	42	69%
Si, e non sono soddisfatto	1	2%
No, ma mi sarebbe piaciuto riceverne	7	11%
No	4	7%
non risposto	7	11%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

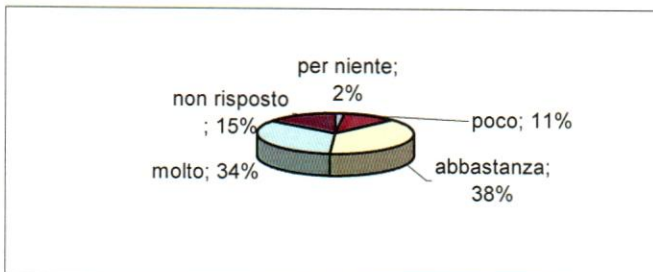
	frequenze	percentuali
mezzo autonomo	16	26,2%
taxi o trasporti sociali	38	62,3%
ambulanza	5	8,2%
non risposto	2	3,3%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

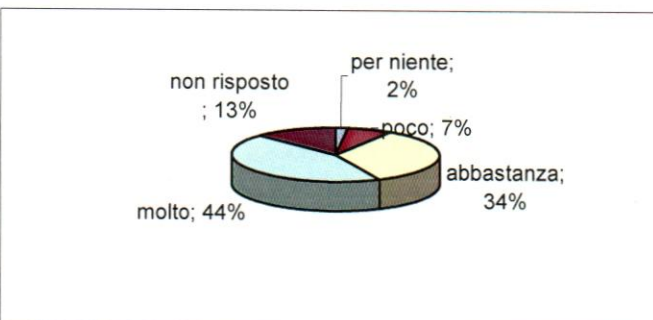
**17.1 Possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio**

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	7	11%
abbastanza	23	38%
molto	21	34%
non risposto	9	15%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



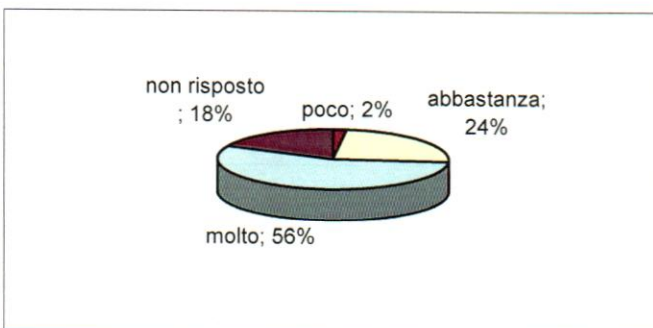
**17.2 Comfort della sala dialisi**

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	4	7%
abbastanza	21	34%
molto	27	44%
non risposto	8	13%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



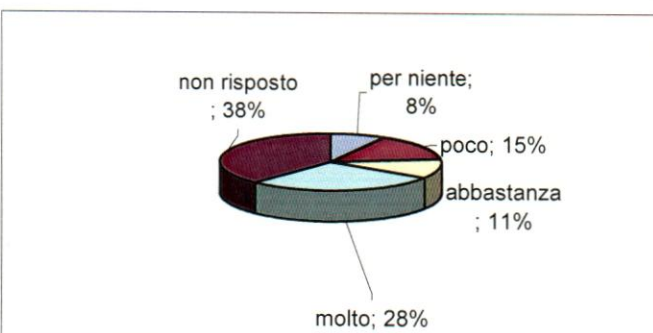
**17.3 Pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	15	24%
molto	34	56%
non risposto	11	18%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



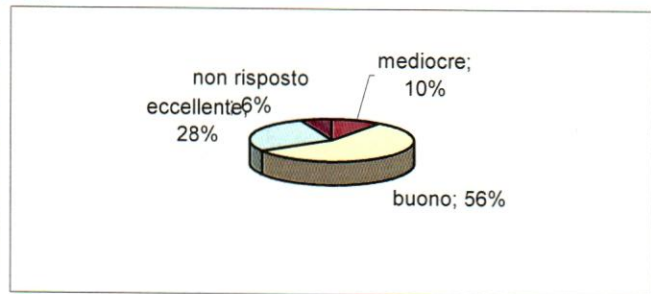
**17.4 Possibilità di parcheggio**

	frequenze	percentuali
per niente	5	8%
poco	9	15%
abbastanza	7	11%
molto	17	28%
non risposto	23	38%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

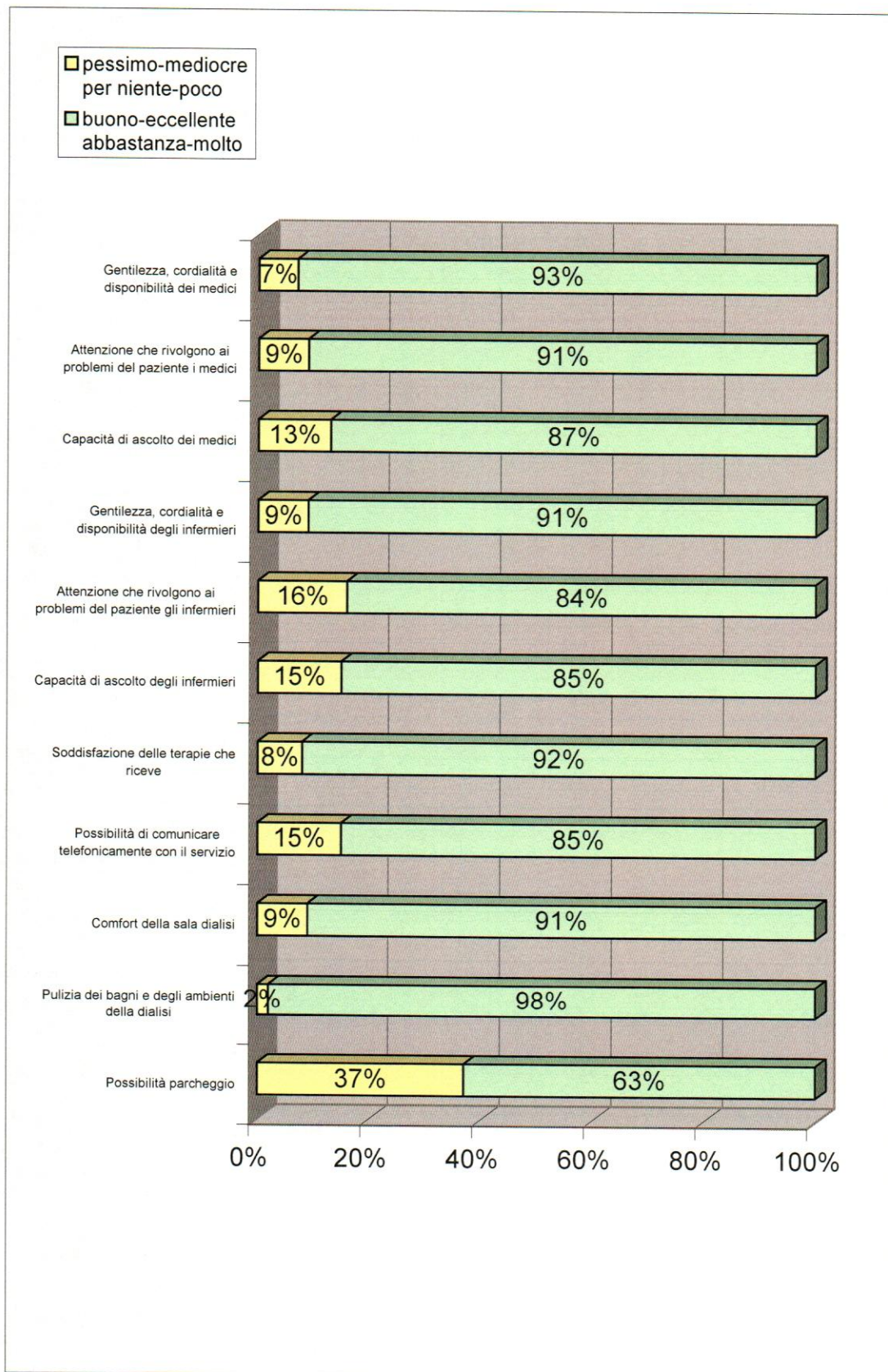
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	6	10%
buono	34	56%
eccellente	17	28%
non risposto	4	6%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



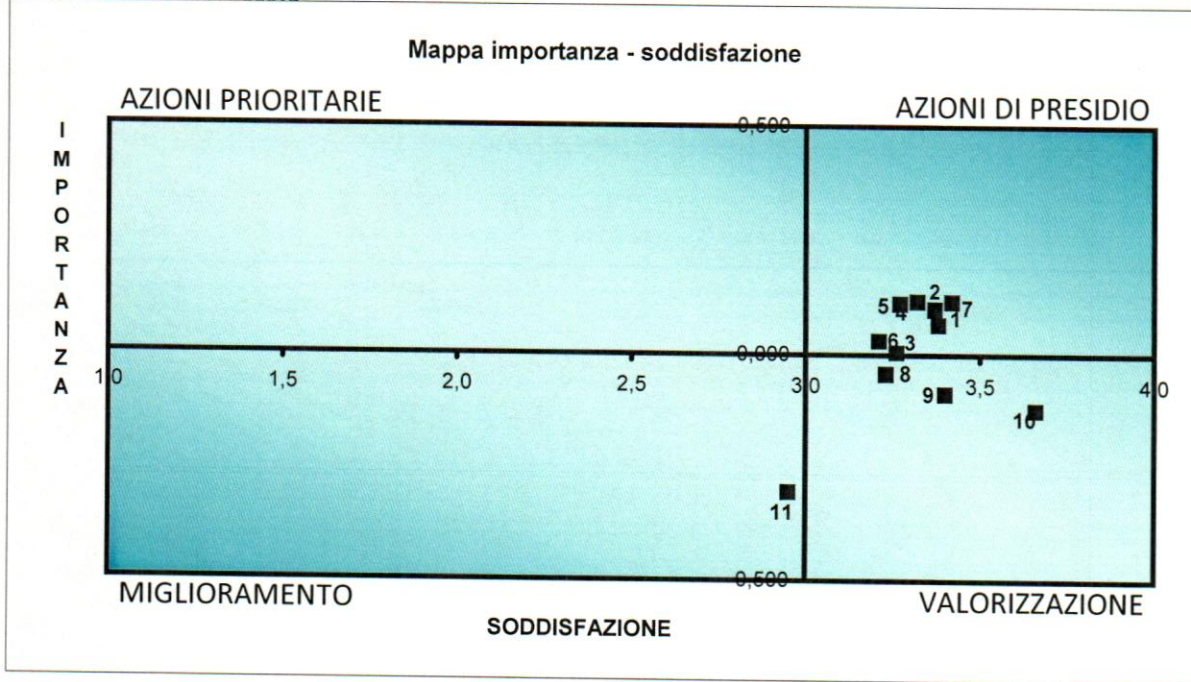


## GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2018

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 ascolto 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 il paziente
- 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 gentilezza, cordialità e disponibilità dei medici, dell'attenzione che rivolgono ai problemi del paziente i medici, della capacità di ascolto dei medici, della gentilezza, cordialità e disponibilità degli infermieri, dell'attenzione che rivolgono ai problemi del paziente gli infermieri, alla capacità di ascolto degli infermieri, alla soddisfazione delle terapie ricevute

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 la possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio, il comfort della sala dialisi, la pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi.

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?**

<b>Elogi</b>	frequenze
No. Per me tutto bene e sono soddisfatto. Grazie per questa opportunità perché nostra opinione.	1
E' tutto meravigliosamente eccellente	1
No	2
Tutto perfetto	1
Mi va bene così	1
Non ho niente da reclamare	1
Personalmente non ho nulla da obiettare sul servizio, fino ad oggi mi sono trovato bene	1
Sono soddisfatto del servizio	1
Va bene	1
Tutto soddisfacente	1
<b>totale elogi</b>	<b>11</b>
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>	frequenze
Aggiungere la televisione	1
Impianto di riscaldamento troppo alto	1
Da un anno è stato installato il pannello video: quando sarà messo in condizione per essere operativo?	1
Metterei la possibilità di usare il wifi per il paziente	1
<b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>4</b>
<b>Aspetti relazionali/professionali</b>	frequenze
Il rapporto con i medici	1
Gli infermieri	
Alcuni sono inadeguati a ricoprire la funzione che svolgono. Imparano bene ad utilizzare le macchine ma la relazione con il paziente è pressochè inesistente. A pensare che hanno tanto tempo a disposizione, dedicato perlopiù alle chiacchiere, per la formazione e lo sviluppo delle conoscenze.	
I medici non si vedono mai o solo se fatti chiamare. Li vediamo una volta al mese per commentare il referto degli esami del sangue e poi quasi mai.	1
Porre maggiore attenzione alla fistola!!! Gli infermieri un po' più attenti!!	1
Informazioni	1
Non sentirsi dire che la dialisi è un ambulatorio che non può tenere conto di tutte le altre patologie in atto. I medici dovrebbero indirizzare il paziente per il miglioramento dei vari problemi. La dialisi dovrebbe essere supportata anche da un servizio psicologico.	1
Che i telefonini personali fossero adoperati al di fuori del servizio di dialisi da quasi tutti gli infermieri.	1
Rapporto con i medici che è molto scarso	1
<b>totale aspetti relazionali/professionali</b>	<b>7</b>
<b>Tempi d'attesa</b>	frequenze
Le attese troppo lunghe prima di cominciare la dialisi	1
Attesa troppo lunga prima del collegamento alla macchina	1
Che passino prima le ore	1
<b>totale tempi d'attesa</b>	<b>3</b>



Indagine sulla qualità percepita, anno 2018

Nefrologia 2 - Emodialisi

Ambulatorio Ospedale Sant'Antonio

Azienda Ospedaliera di Padova

Varie	frequenze
Vorrei che la paziente di nome Edna la smettesse di parlare al cellulare ad alta voce per delle ore e nella sua lingua. Dà fastidio anche se metto i tappi alle orecchie	1
Disdicevole per una struttura moderna la mancanza di termometro auricolare e impedenziometro	1
Moderare qualche eccesso di rumori vocali da parte di pazienti	1
<b>totale varie</b>	<b>3</b>
<b>Totale</b>	<b>28</b>

