



Regione del Veneto
Azienda Ospedaliera di Padova

NEFROLOGIA 2
Emodialisi semiassistita
c/o Ospedale ai Colli
Ambulatorio

REPORT INDAGINE
QUALITÀ PERCEPITA
ANNO 2018

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre/dicembre 2018
Numero questionari somministrati	23
Numero questionari raccolti	16
	70%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'Ambulatorio di Nefrologia 2 – Emodialisi semiassistita c/o Ospedale ai Colli - 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 23 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 16 (70%). 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-eccezionale"** risulta essere per:
 - 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 possibilità di parcheggio, per il 93%

- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
 - la soddisfazione delle terapie ricevute, per il 12% pessimo-mediocre
 - la possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio, per il 12% pessimo-mediocre
 - il comfort della sala dialisi, per il 12% pessimo-mediocre
 - la pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi, per il 12% pessimo-mediocre

- gli **aspetti critici** sono:
 - la gentilezza, cordialità e disponibilità dei medici, per il 37% pessimo-mediocre
 - l'attenzione che rivolgono ai problemi del paziente i medici, per il 31% pessimo-mediocre
 - la capacità di ascolto dei medici, per il 31% 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.

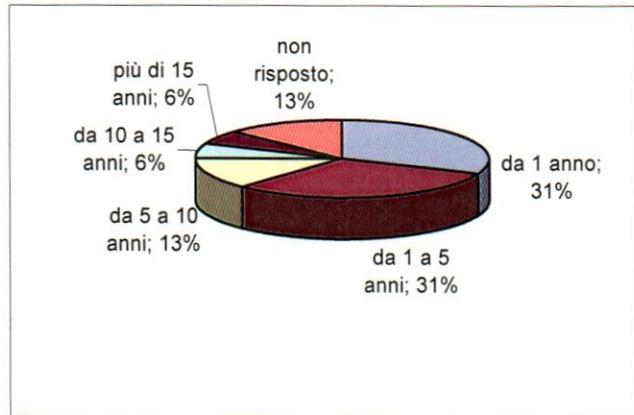
Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

¹ 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]

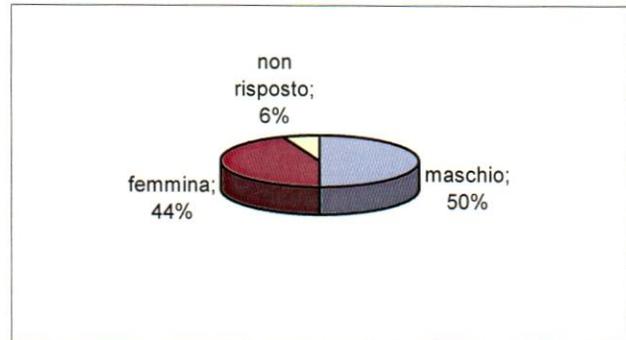
1. Anzianità di trattamento

	frequenze	percentuali
da 1 anno	5	31%
da 1 a 5 anni	5	31%
da 5 a 10 anni	2	13%
da 10 a 15 anni	1	6%
più di 15 anni	1	6%
non risposto	2	13%
Totale	16	100%



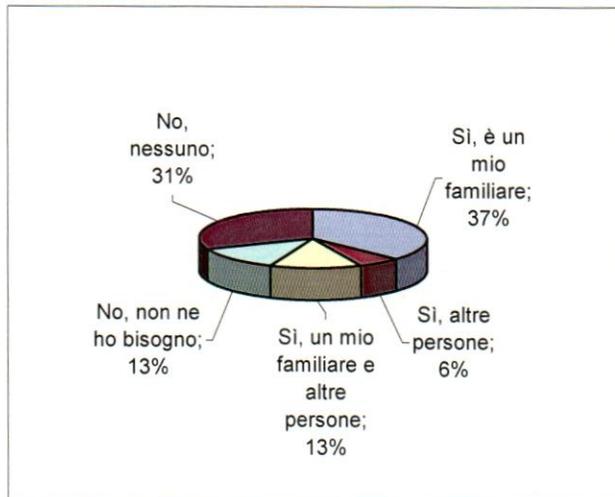
2. Sesso

	frequenze	percentuali
maschio	8	50%
femmina	7	44%
non risposto	1	6%
Totale	16	100%



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

	frequenze	percentuali
Sì, è un mio familiare	6	37%
Sì, altre persone	1	6%
Sì, un mio familiare e altre persone	2	13%
No, non ne ho bisogno	2	13%
No, nessuno	5	31%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%

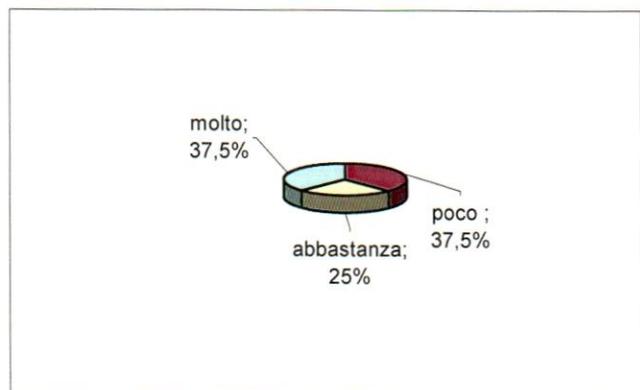


4. Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti legati al rapporto con i medici della Dialisi

Quanto è soddisfatto della.....

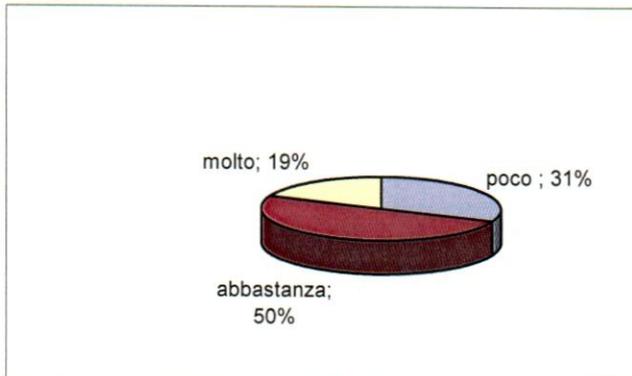
4.1 Gentilezza, cordialità e disponibilità

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	6	37,5%
abbastanza	4	25%
molto	6	37,5%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



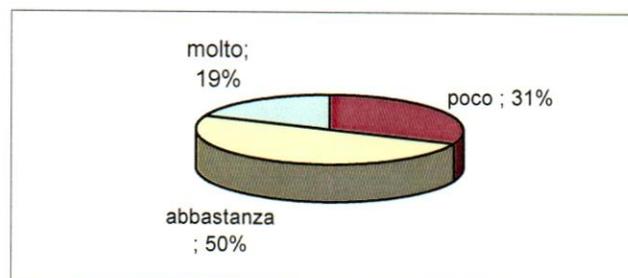
4.2 Attenzione che rivolgono ai suoi problemi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	5	31%
abbastanza	8	50%
molto	3	19%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



4.3 Capacità di ascoltarla

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	5	31%
abbastanza	8	50%
molto	3	19%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%

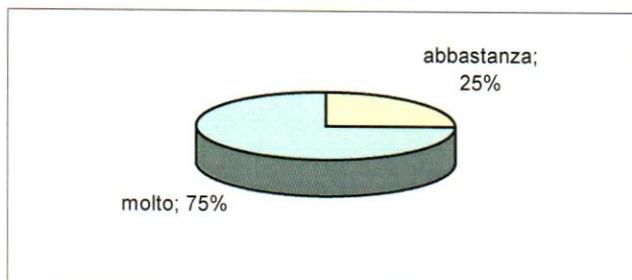


5. Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti legati al rapporto con gli infermieri della Dialisi

Quanto è soddisfatto della.....

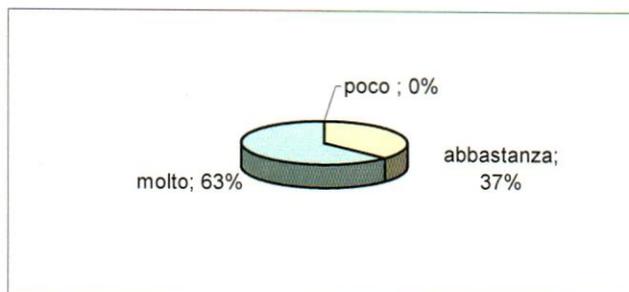
5.1 Gentilezza, cordialità e disponibilità

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	4	25%
molto	12	75%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



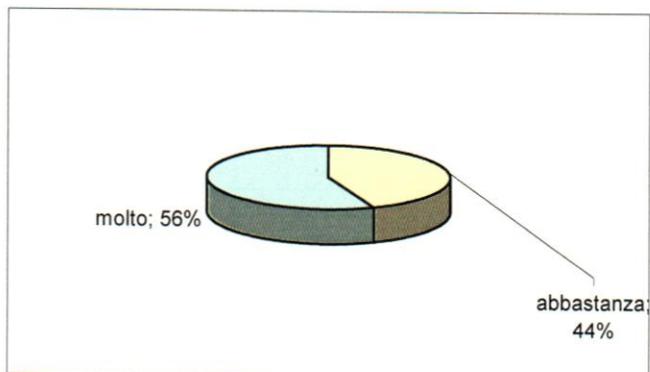
5.2 Attenzione che rivolgono ai suoi problemi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	6	37%
molto	10	63%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



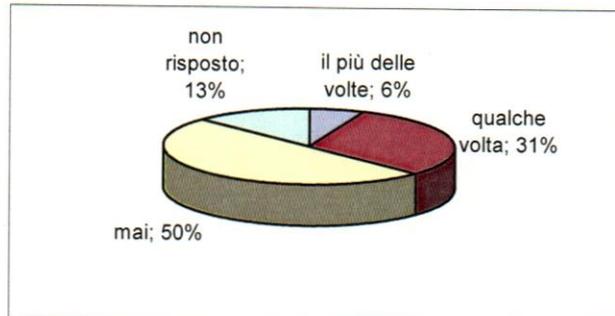
5.3 Capacità di ascoltarla

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	7	44%
molto	9	56%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



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

	frequenze	percentuali
il più delle volte	1	6%
qualche volta	5	31%
mai	8	50%
non risposto	2	13%
totale	16	100%



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

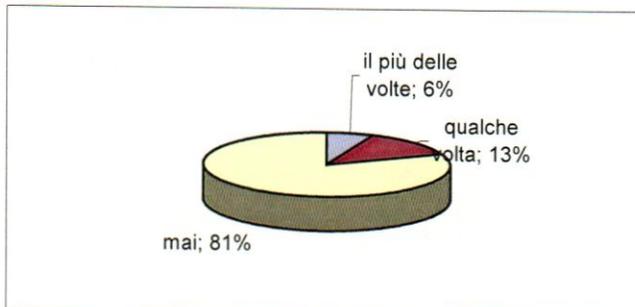
Medico

	frequenze	percentuali
il più delle volte	3	19%
qualche volta	7	44%
mai	6	37%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



Infermieri

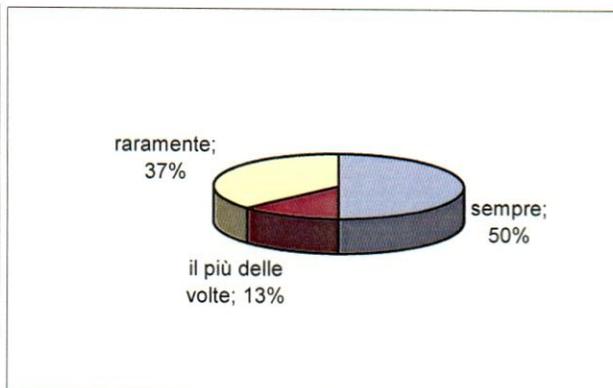
	frequenze	percentuali
il più delle volte	1	6%
qualche volta	2	13%
mai	13	81%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



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

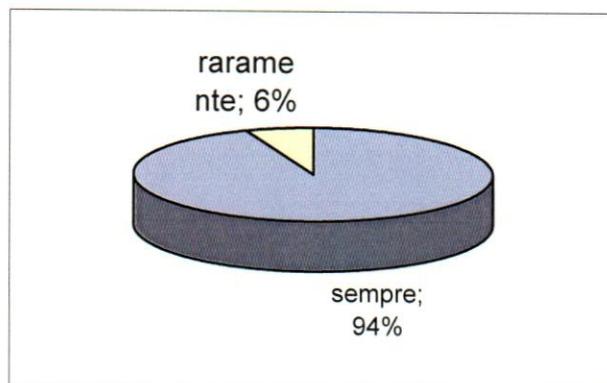
Medici

	frequenze	percentuali
sempre	8	50%
il più delle volte	2	13%
raramente	6	37%
mai	0	0%
non fa mai domande di chiarimento	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



Infermieri

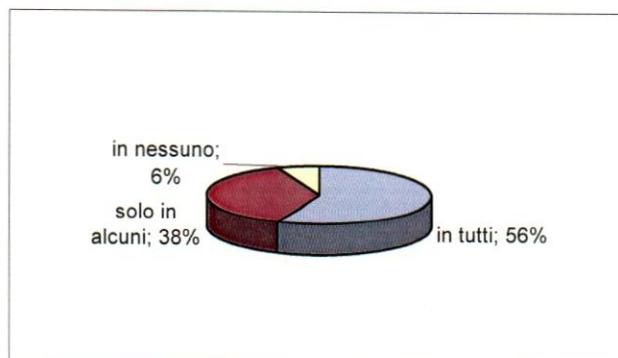
	frequenze	percentuali
sempre	15	94%
il più delle volte	0	0%
raramente	1	6%
mai	0	0%
non fa mai domande di chiarimento	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



9. Ha fiducia nel personale che La assiste?

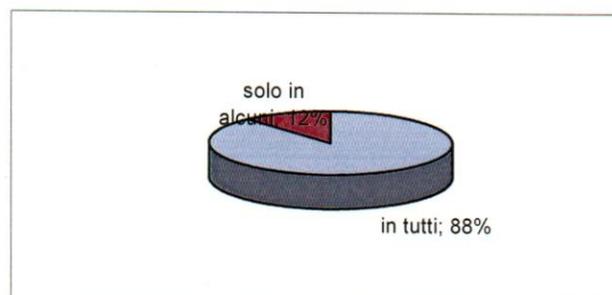
Medici

	frequenze	percentuali
in tutti	9	56%
solo in alcuni	6	38%
in nessuno	1	6%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



Infermieri

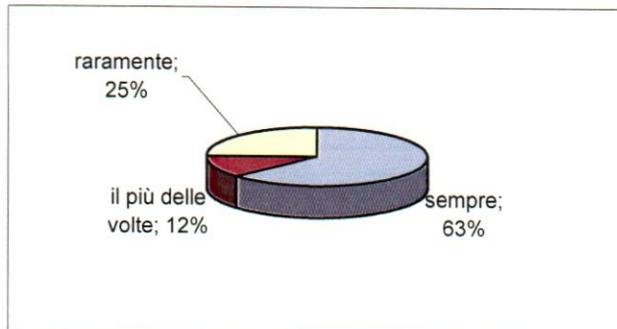
	frequenze	percentuali
in tutti	14	88%
solo in alcuni	2	12%
in nessuno	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



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

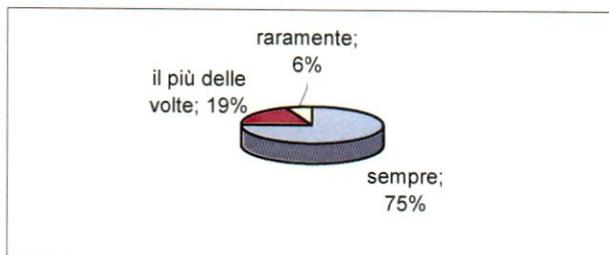
Medici

	frequenze	percentuali
sempre	10	63%
il più delle volte	2	12%
raramente	4	25%
mai	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



Infermieri

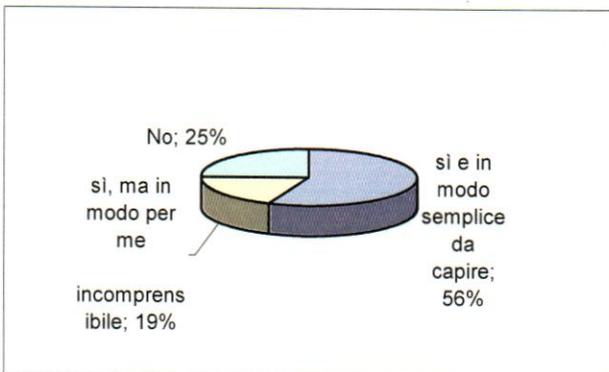
	frequenze	percentuali
sempre	12	75%
il più delle volte	3	19%
raramente	1	6%
mai	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



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

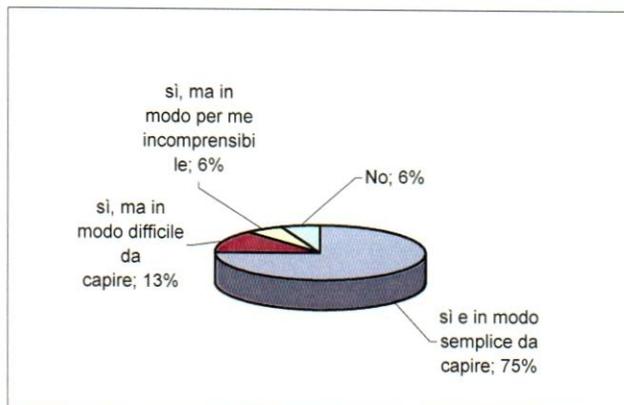
Medici

	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	9	56%
sì, ma in modo difficile da capire	0	0%
sì, ma in modo per me incomprensibile	3	19%
No	4	25%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



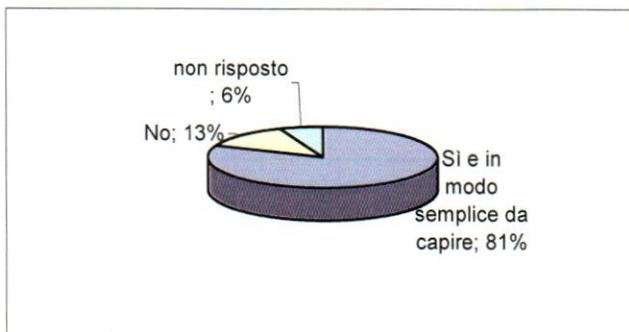
Infermieri

	frequenze	percentuali
sì e in modo semplice da capire	12	75%
sì, ma in modo difficile da capire	2	13%
sì, ma in modo per me incomprensibile	1	6%
No	1	6%
non risposto	0	0%
Totale	16	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	13	81%
Sì, ma in modo difficile da capire	0	0%
No	2	13%
non risposto	1	6%
Totale	16	100%



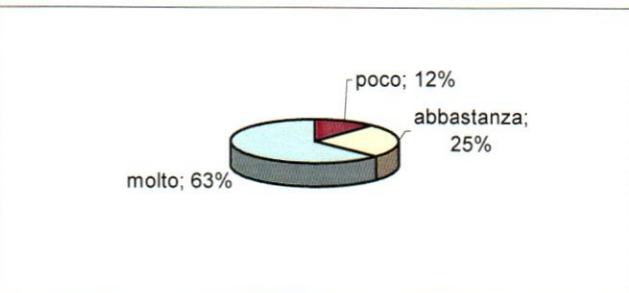
13. I suoi familiari hanno la possibilità di parlare con i medici?

	frequenze	percentuali
Sì	7	44%
Sì, ma non quanto vorrebbero	1	6%
No	8	50%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



14. Quanto è soddisfatto attualmente delle terapie che riceve?

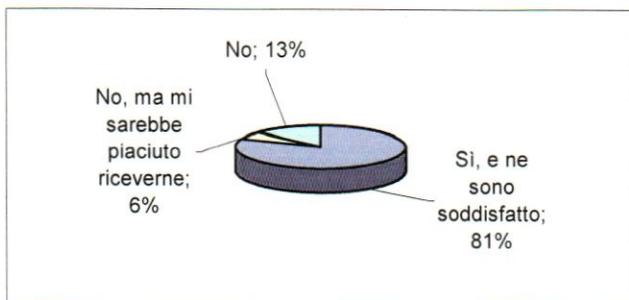
	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	12%
abbastanza	4	25%
molto	10	63%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



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

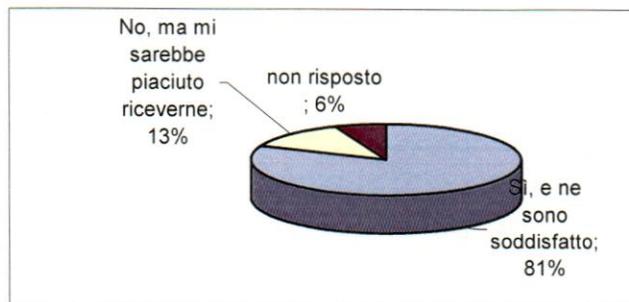
... sulla dieta da seguire

	frequenze	percentuali
Sì, e ne sono soddisfatto	13	81%
Sì, e non sono soddisfatto	0	0%
No, ma mi sarebbe piaciuto riceverne	1	6%
No	2	13%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



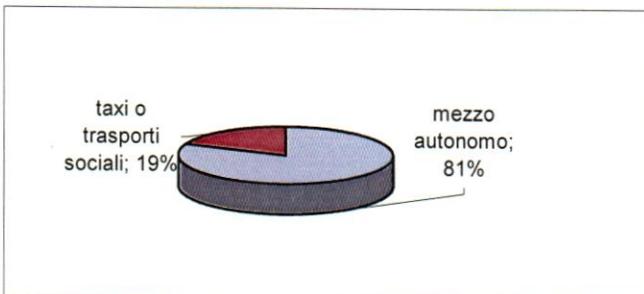
... sul trattamento dialitico

	frequenze	percentuali
Sì, e ne sono soddisfatto	13	81%
Sì, e non sono soddisfatto	0	0%
No, ma mi sarebbe piaciuto riceverne	2	13%
No	0	0%
non risposto	1	6%
Totale	16	100%



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

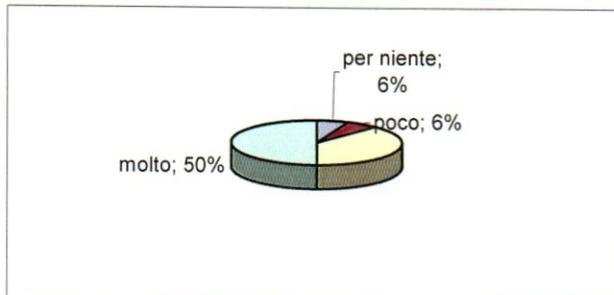
	frequenze	percentuali
mezzo autonomo	13	81%
taxi o trasporti sociali	3	19%
ambulanza	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



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

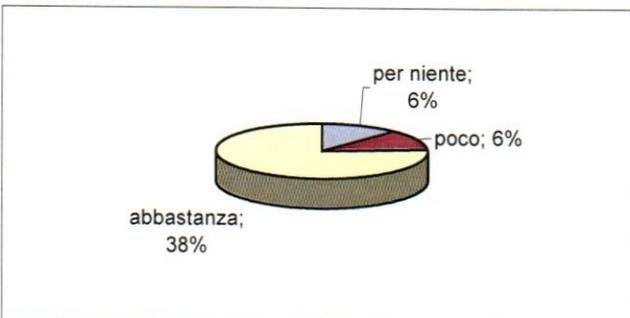
17.1 Possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio

	frequenze	percentuali
per niente	1	6%
poco	1	6%
abbastanza	6	38%
molto	8	50%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



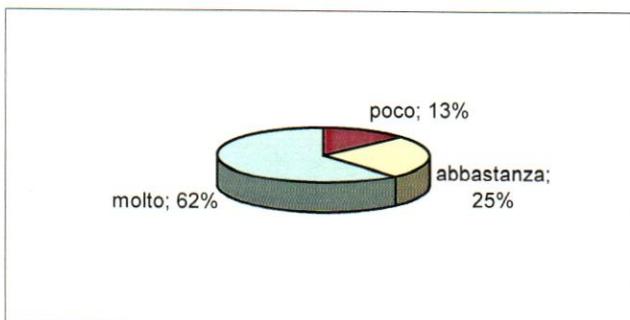
17.2 Comfort della sala dialisi

	frequenze	percentuali
per niente	1	6%
poco	1	6%
abbastanza	6	38%
molto	8	50%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



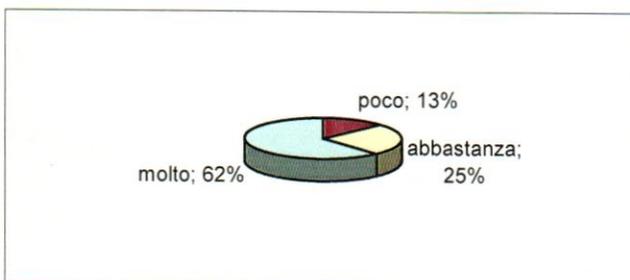
17.3 Pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	13%
abbastanza	4	25%
molto	10	62%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



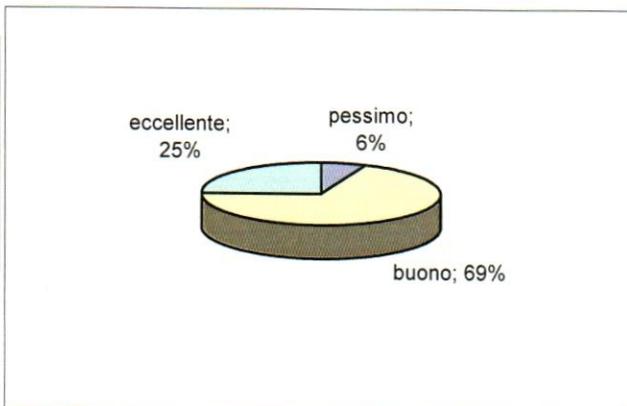
17.4 Possibilità di parcheggio

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	13%
abbastanza	4	25%
molto	10	62%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%



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

	frequenze	percentuali
pessimo	1	6%
mediocre	0	0%
buono	11	69%
eccellente	4	25%
non risposto	0	0%
Totale	16	100%

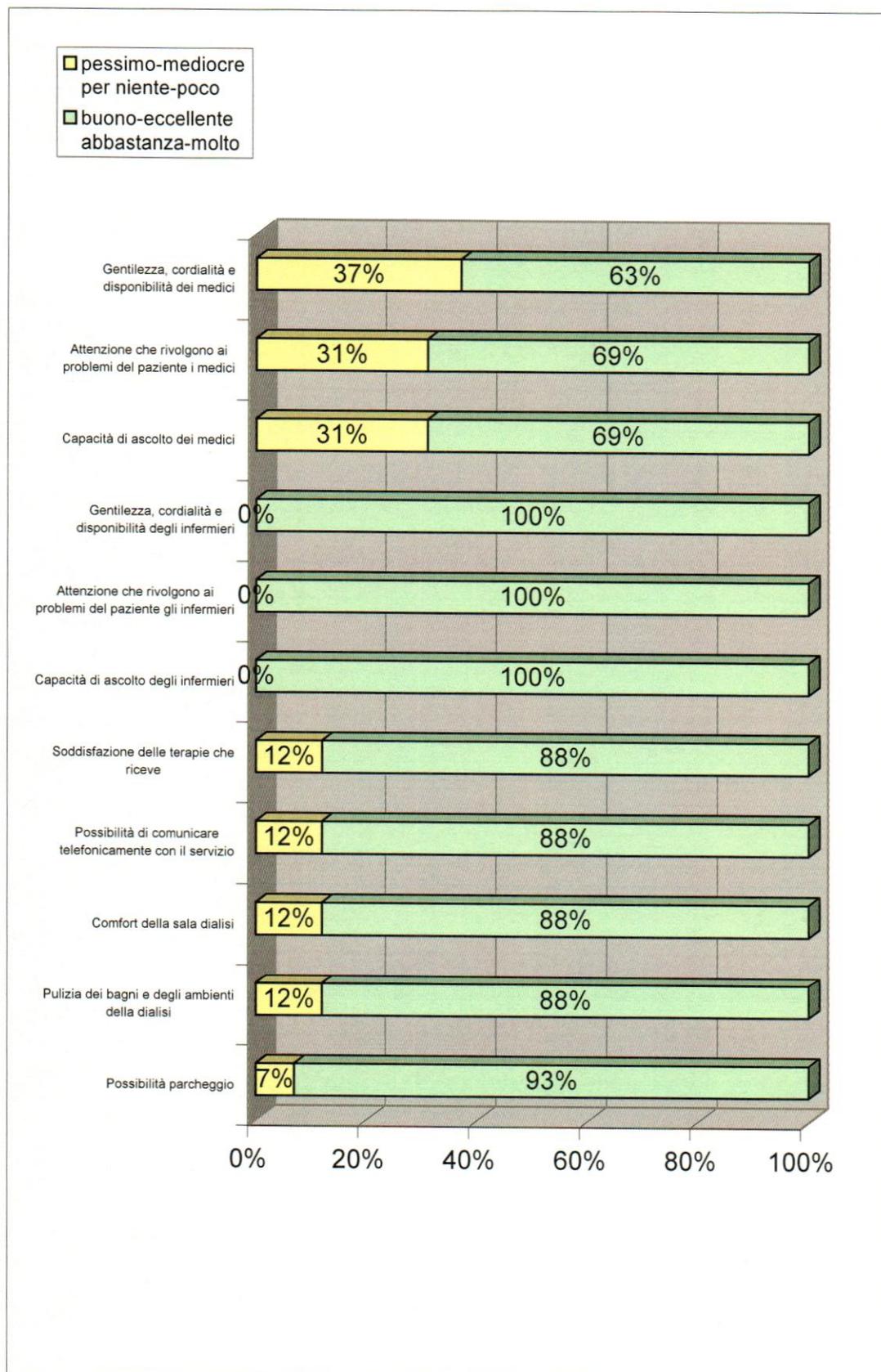


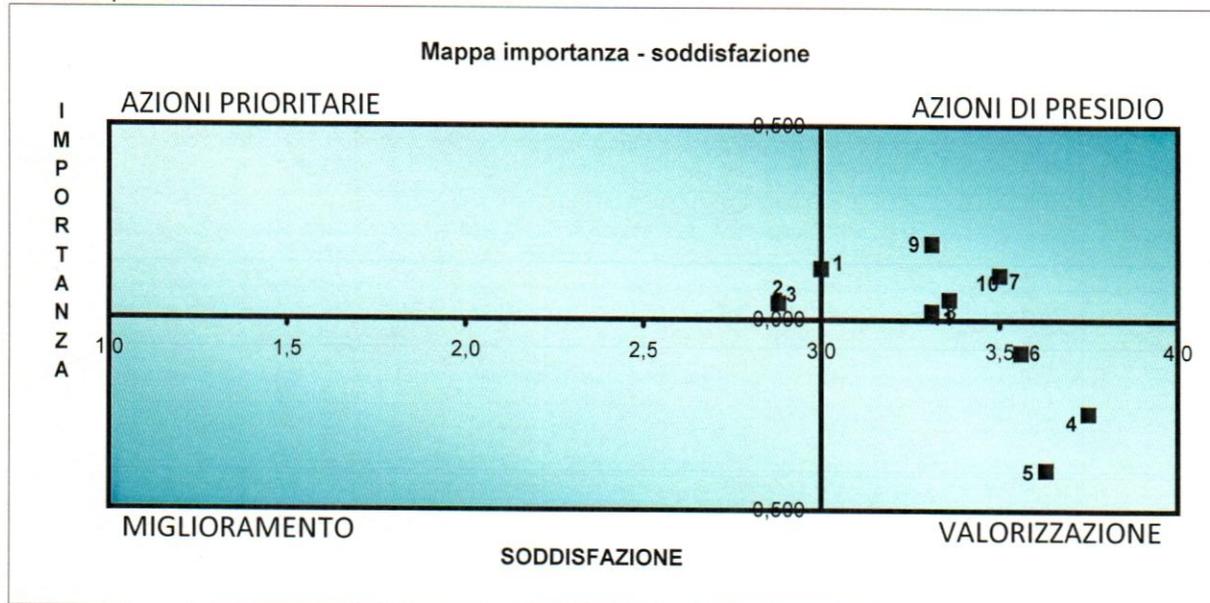
19. C'è qualcosa del servizio che non La soddisfa e che vorrebbe fosse migliorata?

	frequenze
Sarebbe bene che il Primario facesse qualche visita in dialisi per conoscerla	1
Vorrei vedere il Primario qualche volta	1
Vorrei che tutti potessero fare trapianto di rene prima possibile	1
Agevolare chi deve andare a lavoro	1
totale	4

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 ascoltare il paziente dei medici
- 4 Gentilezza, cordialità e disponibilità degli infermieri
- 5 Attenzione che rivolgono ai problemi del paziente gli infermieri
- 6 Capacità di ascoltare il paziente degli infermieri
- 7 Soddisfazione delle terapie ricevute dal 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 soddisfazione delle terapie che riceve il paziente, la soddisfazione sulla possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio, la soddisfazione sul comfort della sala dialisi, la soddisfazione sulla pulizia dei bagni e degli ambienti della dialisi, la soddisfazione sulla possibilità di parcheggio.

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 gentilezza, cordialità e disponibilità degli infermieri, l'attenzione che rivolgono ai problemi gli infermieri, la capacità di ascolto degli infermieri

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. Qui rientrano la gentilezza, cordialità e disponibilità dei medici, l'attenzione che rivolgono ai problemi i medici, la capacità di ascolto dei medici.