



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

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

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2021

Somministrazione questionari:

Periodo	Luglio/Ottobre 2021
Numero questionari somministrati	60
Numero questionari raccolti	51
	85%

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 Ospedale - Università Padova, nel periodo da luglio a ottobre 2021, 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 60 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 51 (85%). 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 94%
 - la chiarezza delle informazioni fornite al momento della prenotazione, 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 98%
 - le informazioni ricevute in merito alle modalità per ottenere gratuitamente gli ausili stomali, per il 98%
 - le informazioni ricevute in merito ai diritti a tutela delle persone stomizzate, per il 96%
 - le informazioni ricevute in merito all'alimentazione, per il 98%
 - le informazioni ricevute in merito alla sessualità, per il 94% pessimo-mediocre

- **gli aspetti da tenere in evidenza** sono:
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 10% pessimo-mediocre
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio, per il 16% 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]

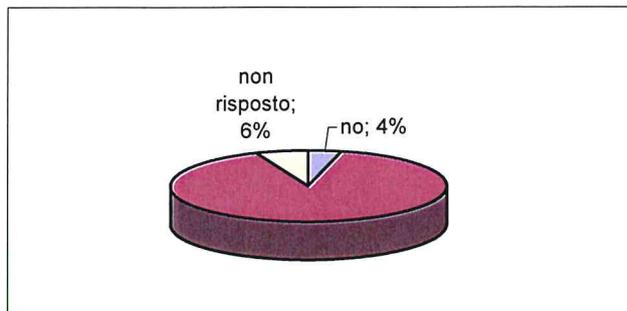
La "mappa importanza-soddisfazione" mette in relazione l'importanza che i pazienti danno alle singole prestazioni, con la soddisfazione che essi hanno rispetto alle stesse. Da questa mappa emergono aspetti su cui è necessario intervenire con azioni di miglioramento e/o correttive, in particolare ponendo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

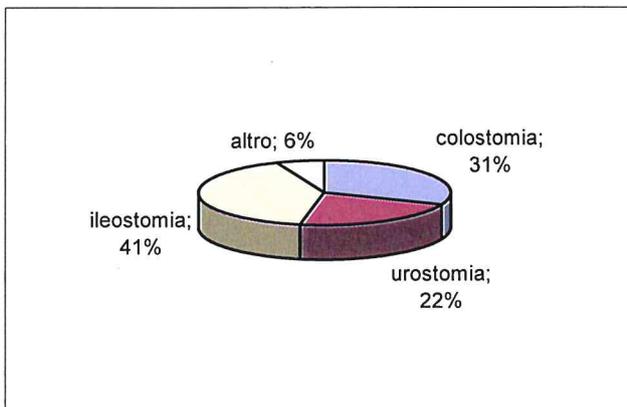
1. Lei ha una stomia attualmente?

UO	frequenze	percentuali
no	2	4%
si	46	90%
non risposto	3	6%
Totale	51	100%



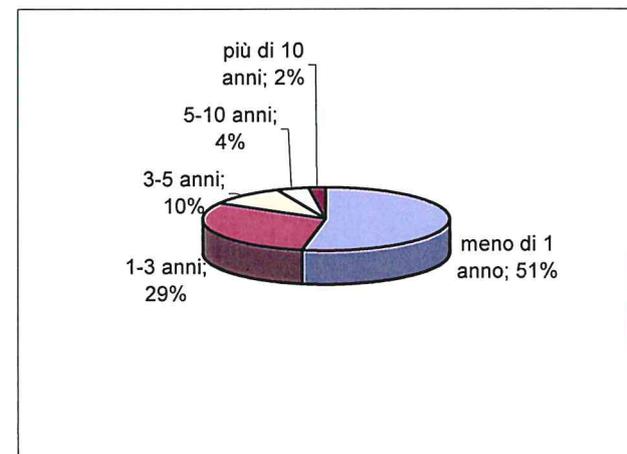
1.1. Se sì, quale?

	frequenze	percentuali
colostomia	16	31%
urostomia	11	22%
ileostomia	21	41%
altro	3	6%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



2. Da quanto tempo ha la stomia?

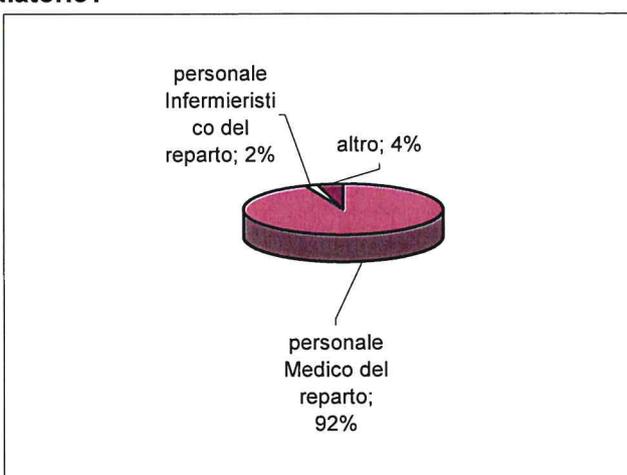
	frequenze	percentuali
meno di 1 anno	26	51%
1-3 anni	15	29%
3-5 anni	5	10%
5-10 anni	2	4%
più di 10 anni	1	2%
non risposto	2	4%
Totale	51	100%



3. Come è venuto a conoscenza di questo ambulatorio?

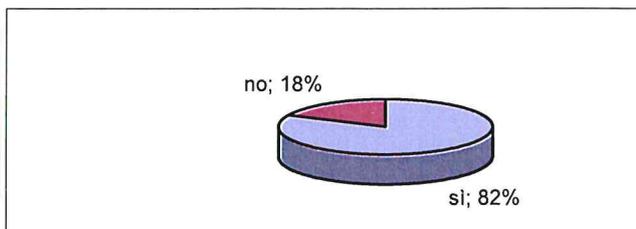
	frequenze	percentuali
altra persone con stomia	0	0%
personale Medico del reparto	47	92%
personale Infermieristico del reparto	1	2%
medico di famiglia	0	0%
altro	2	4%
non risposto	1	2%
Totale	51	100%

Altro	frequenze
da altro Ospedale	2



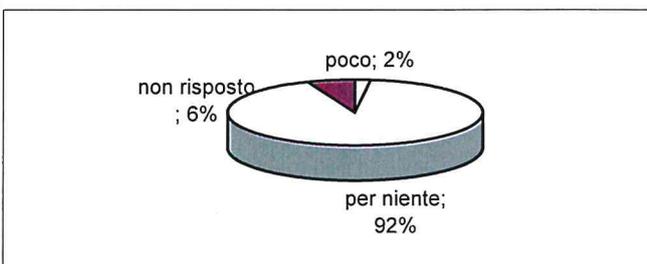
4. Ha prenotato la visita prima di accedere all'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
si	42	82%
no	9	18%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



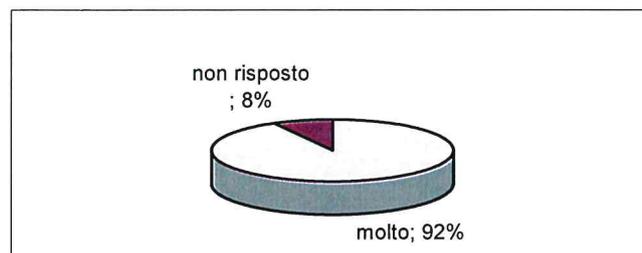
5. Ha avuto difficoltà per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
molto	0	0%
abbastanza	0	0%
poco	1	2%
per niente	47	92%
non risposto	3	6%
Totale	51	100%



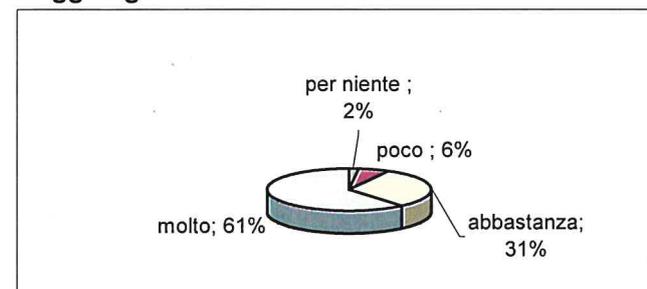
6. Sono state chiare le informazioni date al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	47	92%
non risposto	4	8%
Totale	51	100%



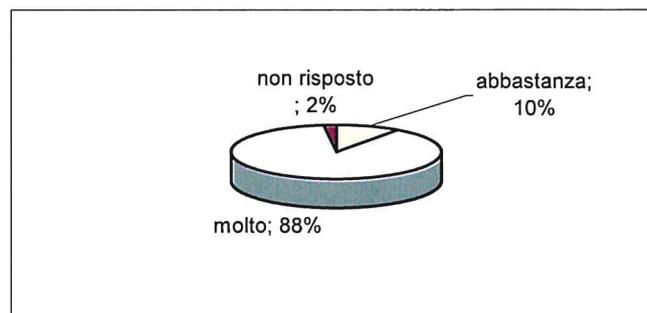
7. E' chiaro il percorso tramite la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	3	6%
abbastanza	16	31%
molto	31	61%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



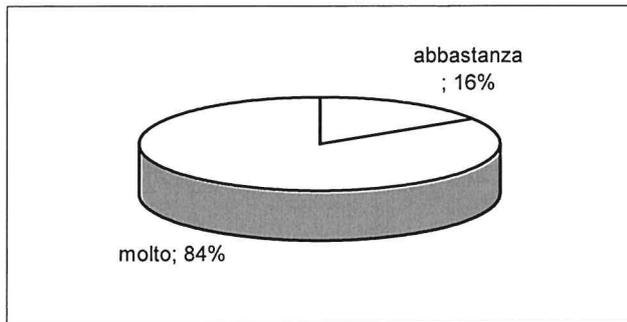
8. Ritiene adeguato alle Sue esigenze il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	5	10%
molto	45	88%
non risposto	1	2%
Totale	51	100%



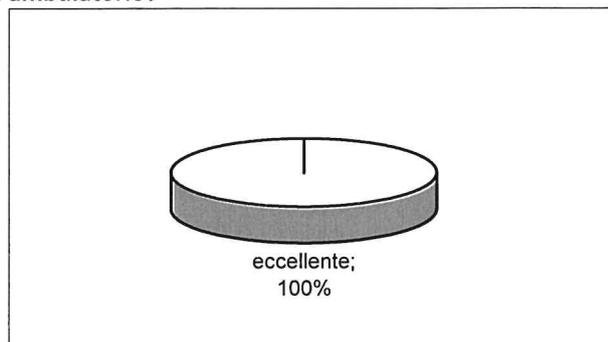
9. Ritieni adeguato alle Sue esigenze il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	8	16%
molto	43	84%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



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

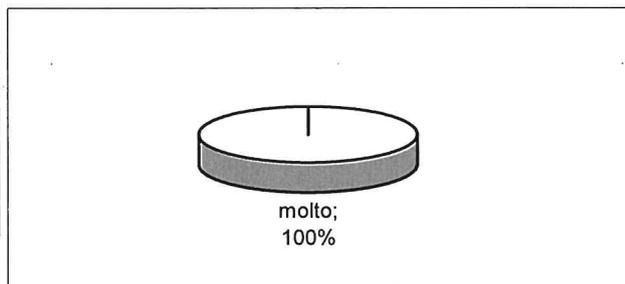
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	0	0%
eccellente	51	100%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



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

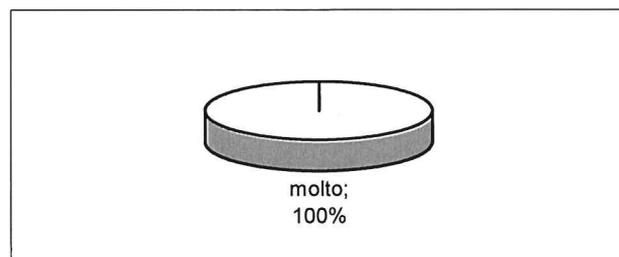
11.1 Linguaggio comprensibile

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	51	100%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



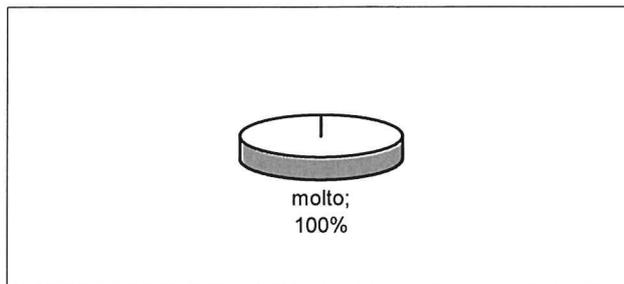
11.2 Chiarezza delle informazioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	51	100%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



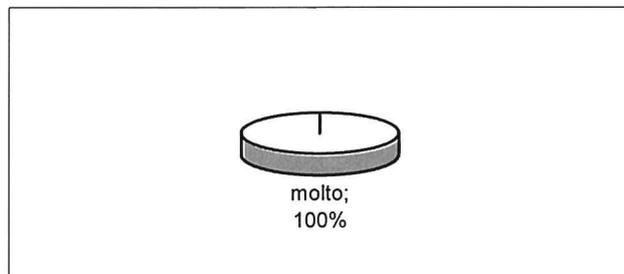
11.3 Chiarezza delle spiegazioni della gestione della stomia

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	51	100%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



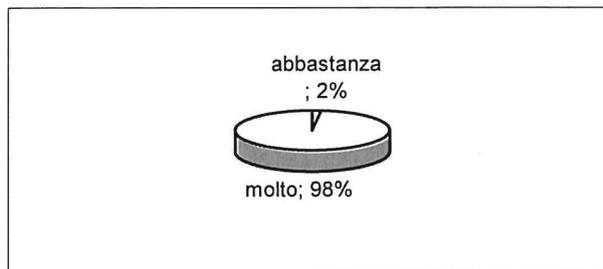
11.4 Completezza delle informazioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	51	100%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



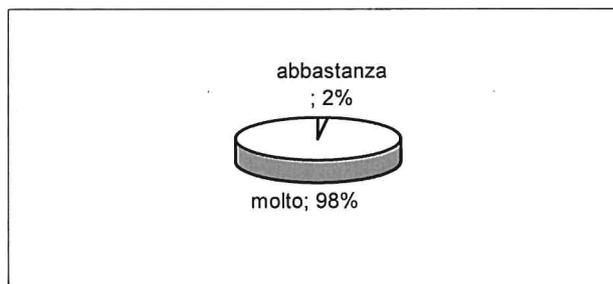
11.5 Materiale informativo di supporto

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	2%
molto	50	98%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



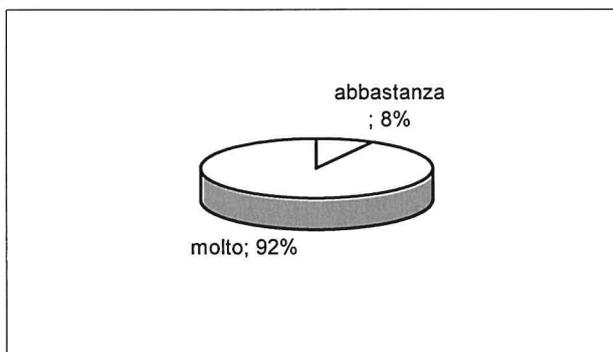
11.6 Competenza del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	2%
molto	50	98%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



11.7 Orari di apertura dell'ambulatorio

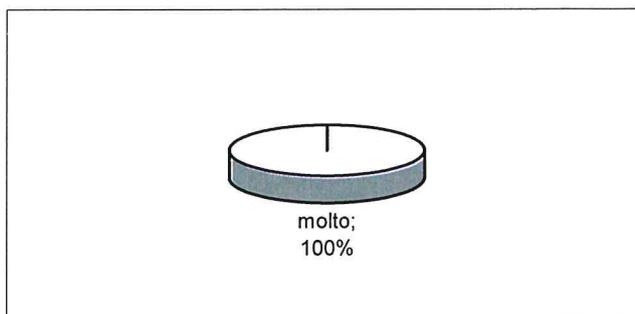
	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	4	8%
molto	47	92%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



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

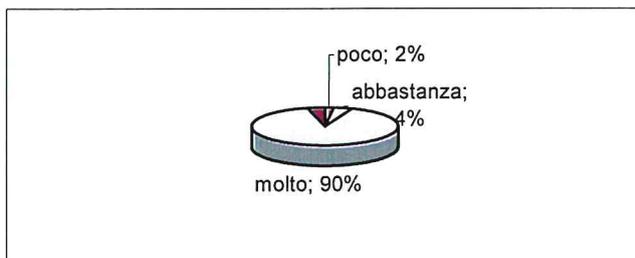
12.1 Gestione della stomia

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	51	100%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



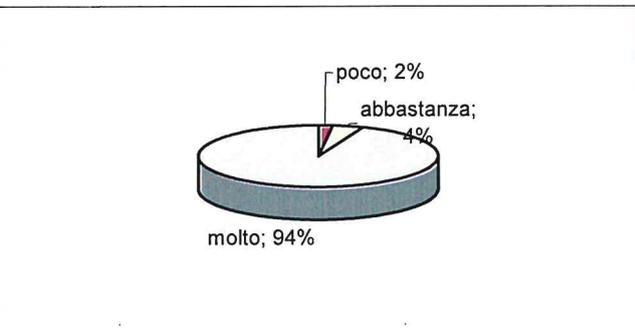
12.2 Alimentazione

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	2	4%
molto	46	90%
non risposto	2	4%
Totale	51	100%



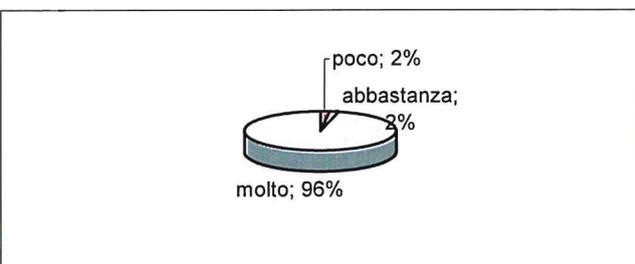
12.3 Sistemi di raccolta delle deiezioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	2	4%
molto	48	94%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



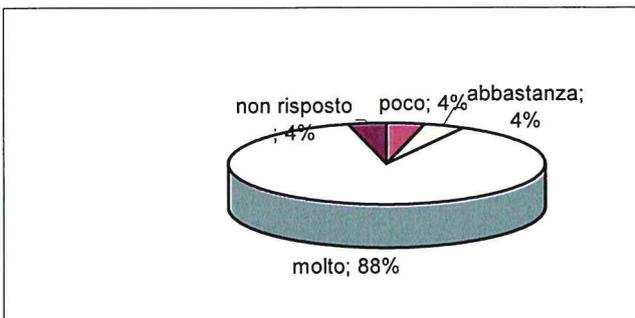
12.4 Modalità per ottenere gratuitamente gli ausili stomali

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	1	2%
molto	49	96%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%



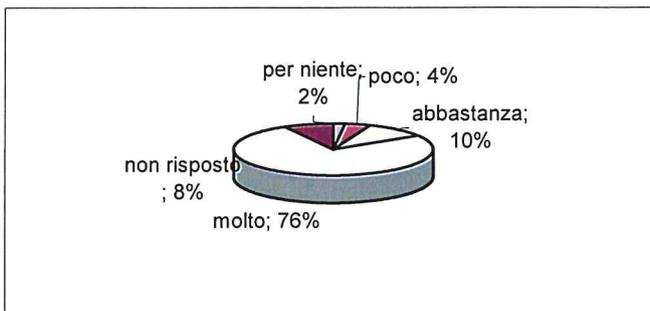
12.5 Diritti a tutela delle persone stomizzate

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	4%
abbastanza	2	4%
molto	45	88%
non risposto	2	4%
Totale	51	100%



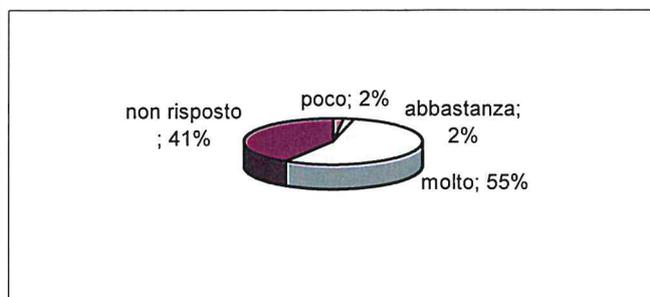
12.6 Sessualità

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	2	4%
abbastanza	5	10%
molto	39	76%
non risposto	4	8%
Totale	51	100%



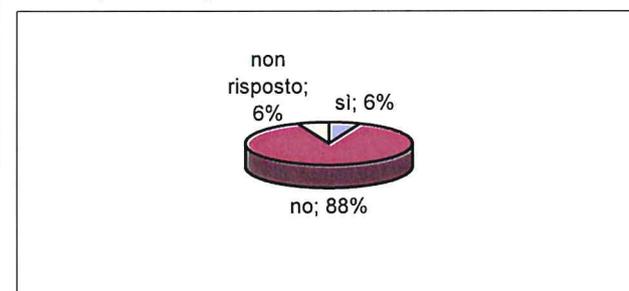
12.7 Altro

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	1	2%
molto	28	55%
non risposto	21	41%
Totale	51	100%



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

	frequenze	percentuali
si	3	6%
no	45	88%
non risposto	3	6%
Totale	51	100%



13.1 Se sì perché.....	frequenze
più personale	1
uno spazio più grande, più personale	1
vedo che il personale è molto impegnato	1
Totale	3

13.2 Se no perché	frequenze
l'accompagnamento è molto chiaro	1
lo trovo completo	1
molto soddisfacente	1
sono eccellenti in tutto	1
tutto eccellente	1
va bene così	1
Totale	6

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

	frequenze	percentuali
si	50	98%
no	1	2%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%

14.1 Se sì perché.....

	frequenze
competenti	1
competenza e cortesia	1
Edoardo è bravissimo	1
Il comportamento è esemplare	1
Il personale è molto competente e mi dà fiducia	1
Mi trovo bene con il personale	1
Ottimo servizio in caso di dubbi	1
Per l'importanza del sostegno ricevuto	1
Per la professionalità	1
Per qualità e competenza e assistenza in termini di attenzione al paziente	1
Perché sono competenti	1
Se ne avrò bisogno	1
Se no ho bisogno	1
Sono ben seguito	1
Sono stata seguita in maniera eccellente	1
Totale	15

15. Può dare un giudizio complessivo di questo Servizio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	1	2%
eccellente	50	98%
non risposto	0	0%
Totale	51	100%

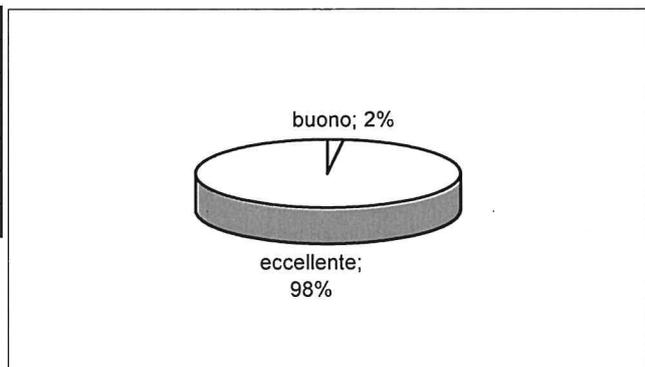
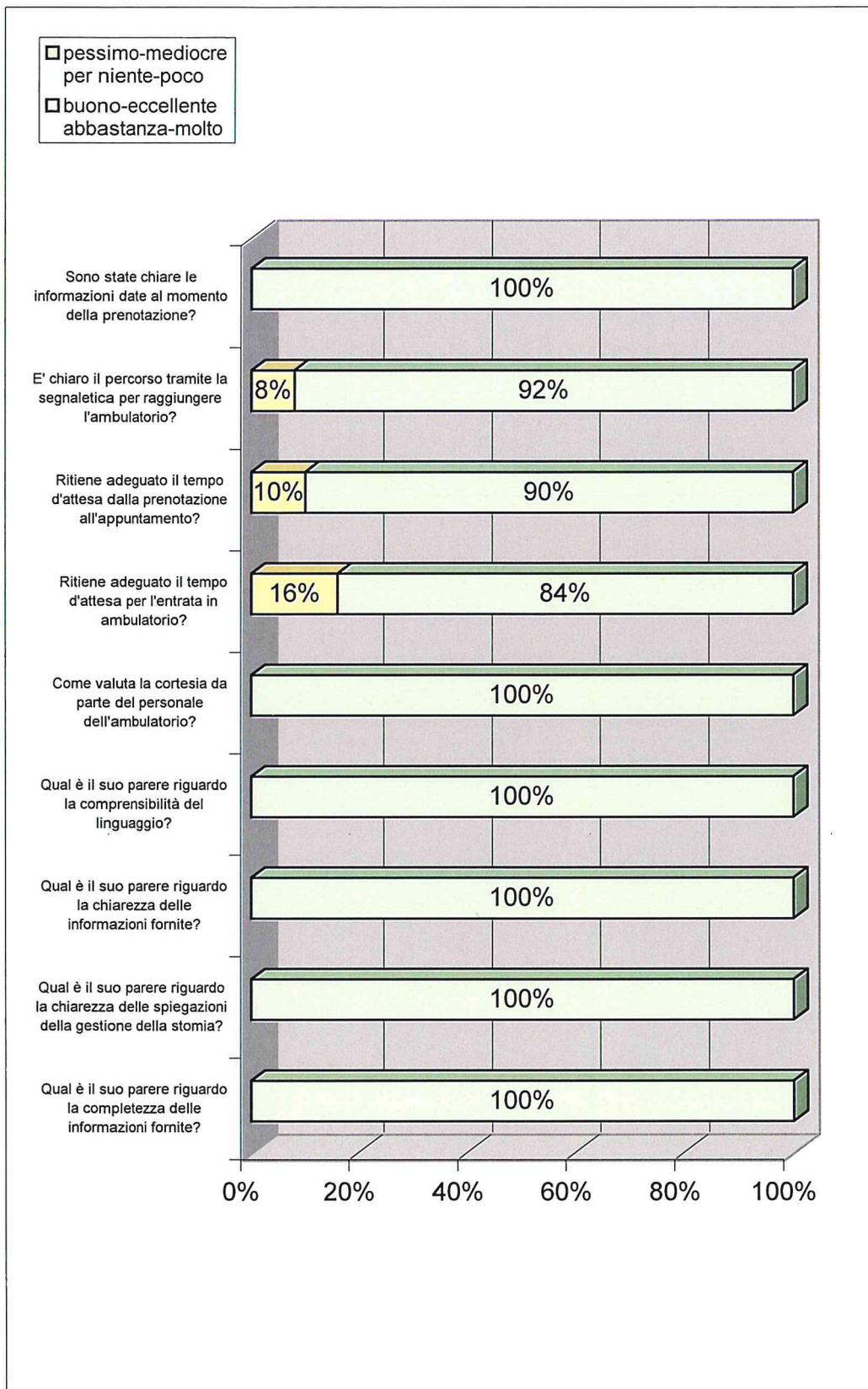
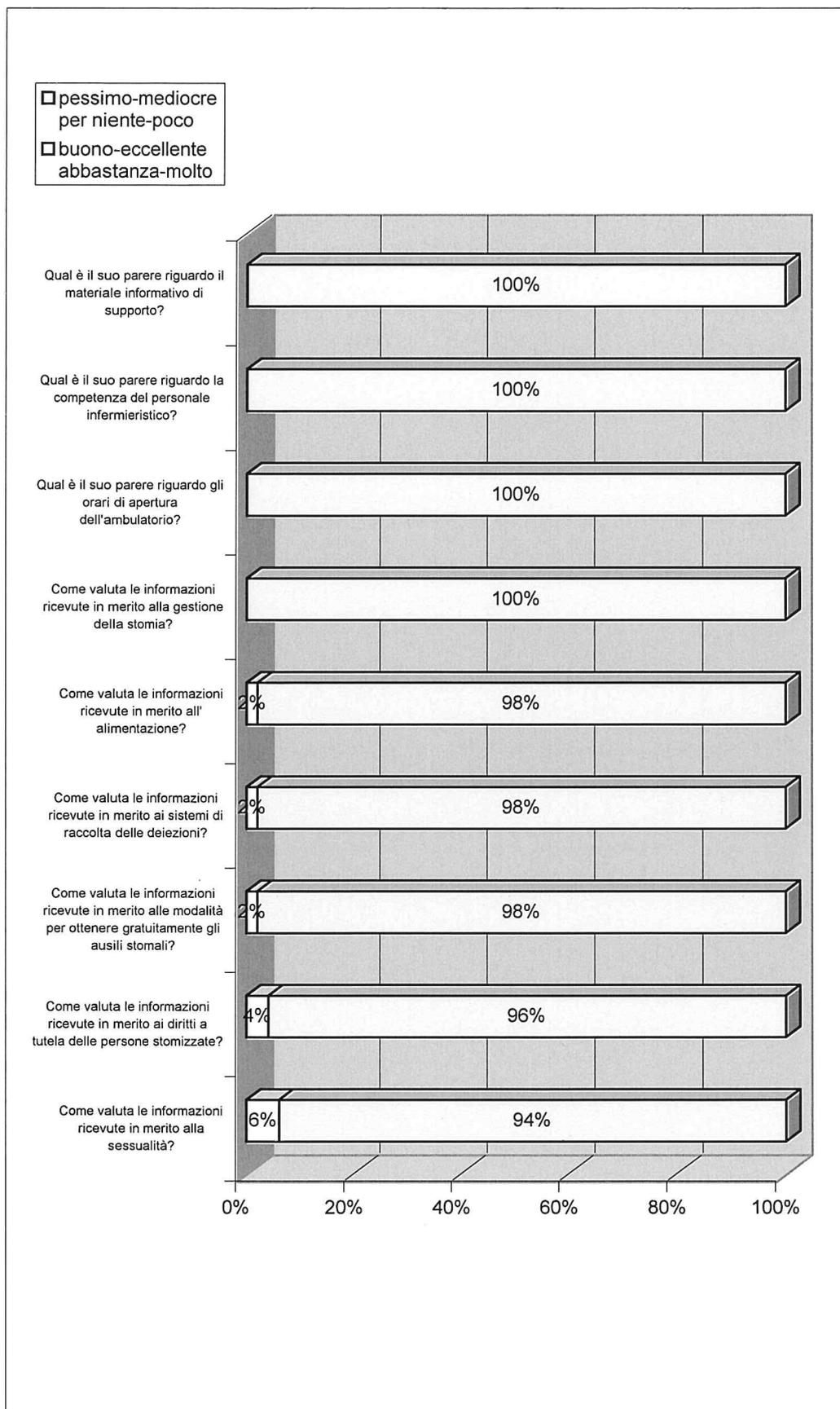
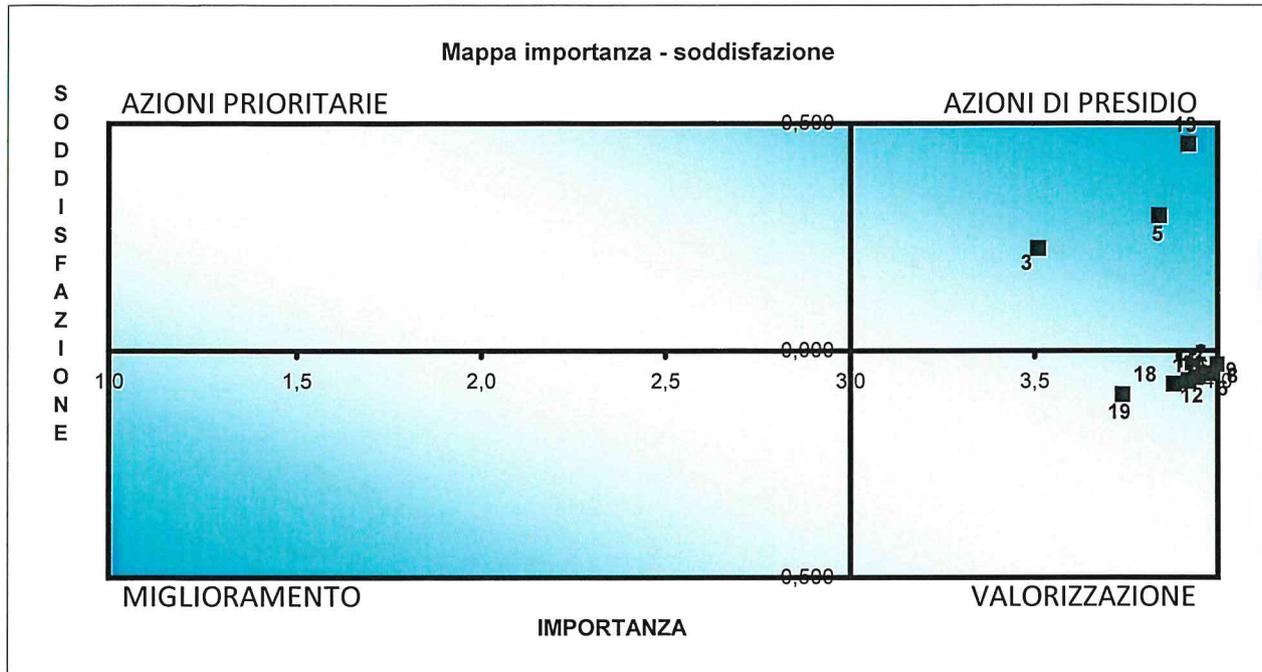


GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2021

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 chiarezza della segnaletica, tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, gli orari apertura dell'ambulatorio
- 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, chiarezza delle informazioni alla prenotazione, tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, cortesia personale ambulatorio, comprensibilità linguaggio utilizzato, chiarezza informazioni, chiarezza spiegazioni gestione stomia, completezza informazioni, cortesia medici
- 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 qui variabili.

COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI		Frequenze
Bravissimi Edoardo e Maria		1
Bravissimi tutti		1
Complimenti servizio ottimo		1
Personale bravo, competente e umano		1
Cercare di non rovinare questo ottimo servizio		1
Gli infermieri ed in particolare Maria Barbierato è stata una figura fondamentale nell'aiuto, supporto, vicinanza, per far capire come gestire la stomia. Importante anche l'umanità con cui ci ha approcciati, davvero importante per noi.		1
Magari in tutto l'ospedale ci fosse personale così preparato e gentile		1
Professionalità, delicatezza nel rapportarsi con il paziente, disponibilità. Grazie e complimenti		1
totale elogi		8
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT		Frequenze
Trovare migliori per l'ambulatorio		1
totale aspetti alberghieri e comfort		1
PERSONALE		Frequenze
Forse ci vuole del personale in aggiunta a quello già presente dato che li vedo molto indaffarati		1
totale aspetti relativi al personale		1
totale suggerimenti		10

