



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

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

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2022

Somministrazione questionari:

Periodo	Ottobre – dicembre 2022
Numero questionari somministrati	40
Numero questionari raccolti	40
	100%

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 ottobre a dicembre 2022, 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 40 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 40(100%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 94/100.

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-eccezionale”** risulta essere per:
 - la chiarezza delle informazioni fornite al momento della prenotazione, per il 97%
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 95%
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio, per il 98%
 - 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 all'alimentazione, per il 95%
 - le informazioni ricevute in merito ai sistemi di raccolta delle deiezioni, per il 100%
 - le informazioni ricevute in merito alle modalità per ottenere gratuitamente gli ausili stomali, per il 100%
 - le informazioni ricevute in merito ai diritti a tutela delle persone stomizzate, per il 97%

- **gli aspetti critici** sono:
 - la chiarezza della segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 45% pessimo-mediocre
 - le informazioni ricevute in merito alla sessualità, per il 46% 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).

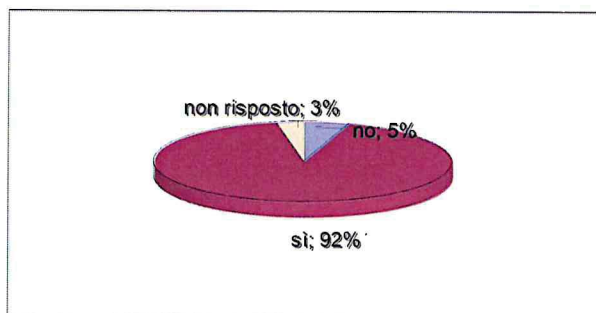
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

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.

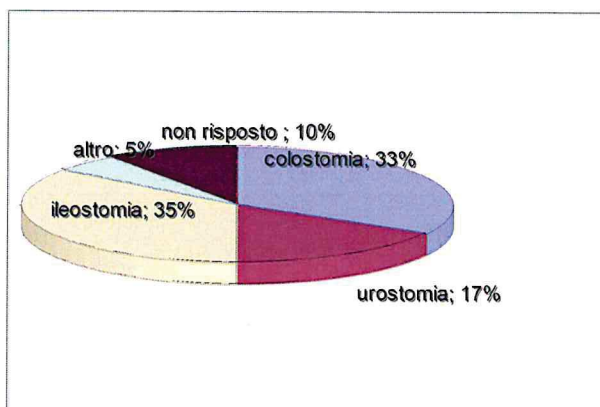
1. Lei ha una stomia attualmente?

UO	frequenze	percentuali
no	2	5%
sì	37	92%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



1.1. Se sì, quale?

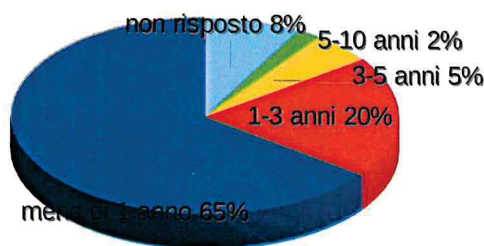
	frequenze	percentuali
colostomia	13	33%
urostomia	7	17%
ileostomia	14	35%
altro	2	5%
non risposto	4	10%
Totale	40	100%



altro	frequenze
colostomia, urostomia, ileostomia	1
colostomia, ileostomia	1

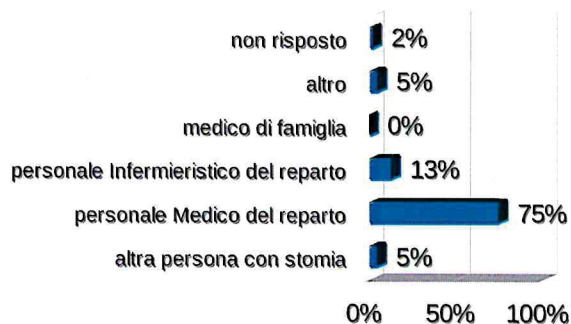
2. Da quanto tempo ha la stomia?

	frequenze	percentuali
meno di 1 anno	26	65%
1-3 anni	8	20%
3-5 anni	2	5%
5-10 anni	1	2%
più di 10 anni	0	0%
non risposto	3	8%
Totale	40	100%



3. Come è venuto a conoscenza di questo ambulatorio?

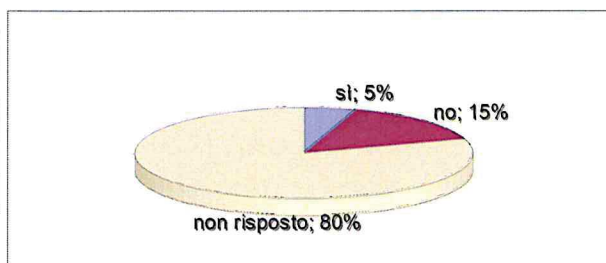
	frequenze	percentuali
altra persona con stomia	2	5%
personale Medico del reparto	30	75%
personale Infermieristico del reparto	5	13%
medico di famiglia	0	0%
altro	2	5%
non risposto	1	2%
Totale	40	100%



Altro	frequenze
dagli stomisti	1
collega stomaterapista	1

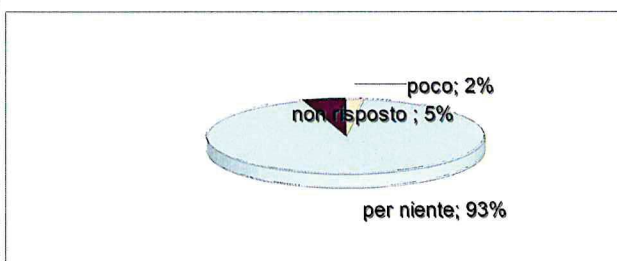
4. Ha prenotato la visita prima di accedere all'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
sì	2	5%
no	6	15%
non risposto	32	80%
Totale	40	100%



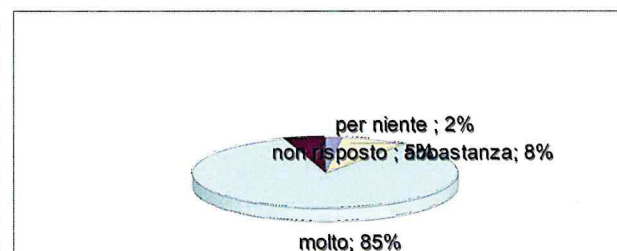
5. Ha avuto difficoltà per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
molto	0	0%
abbastanza	0	0%
poco	1	2%
per niente	37	93%
non risposto	2	5%
Totale	40	100%



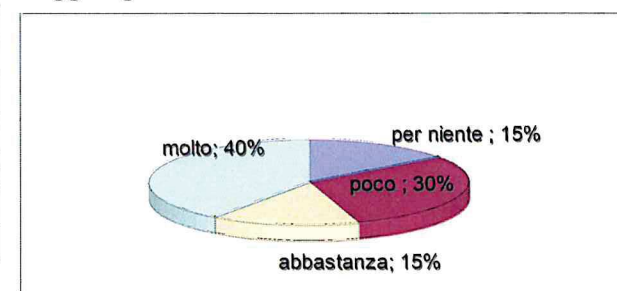
6. Sono state chiare le informazioni date al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	0	0%
abbastanza	3	8%
molto	34	85%
non risposto	2	5%
Totale	40	100%



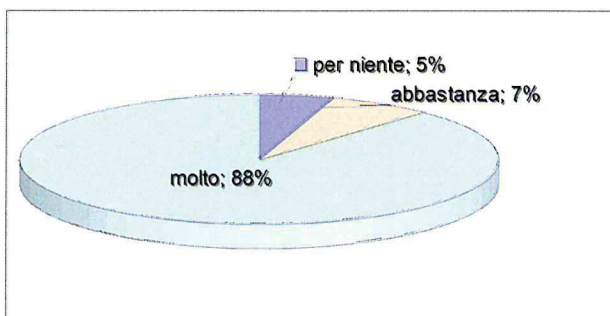
7. E' chiaro il percorso tramite la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
per niente	6	15%
poco	12	30%
abbastanza	6	15%
molto	16	40%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



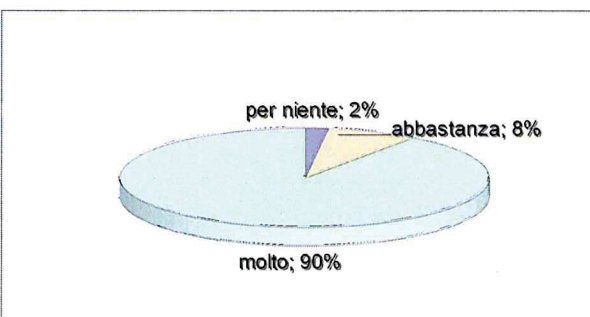
8. Ritieni adeguato alle Sue esigenze il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
per niente	2	5%
poco	0	0%
abbastanza	3	7%
molto	35	88%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



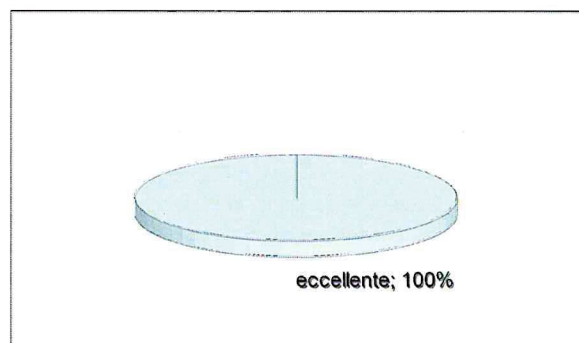
9. Ritieni adeguato alle Sue esigenze il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio?

	frequenze	percentuali
per niente	1	2%
poco	0	0%
abbastanza	3	8%
molto	36	90%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



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

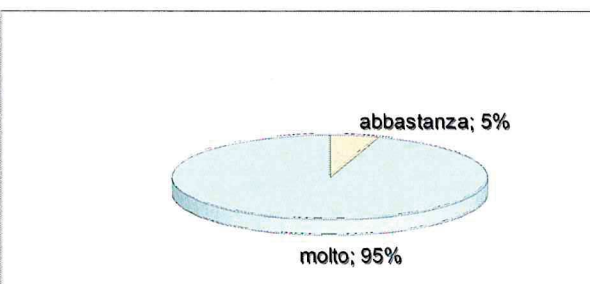
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	0	0%
eccellente	40	100%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



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

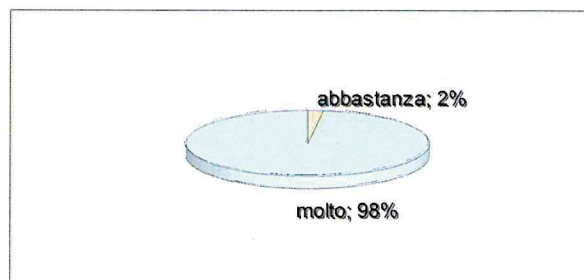
11.1 Linguaggio comprensibile

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	5%
molto	38	95%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



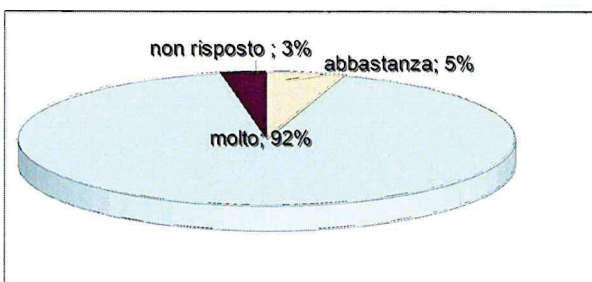
11.2 Chiarezza delle informazioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	2%
molto	39	98%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



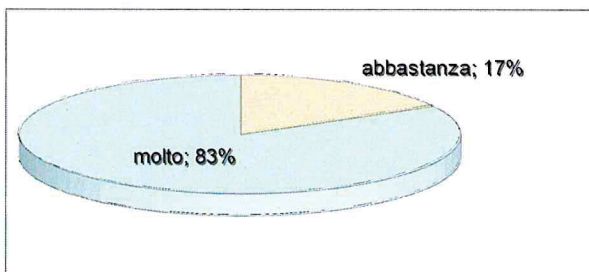
11.3 Chiarezza delle spiegazioni della gestione della stomia

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	5%
molto	37	92%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



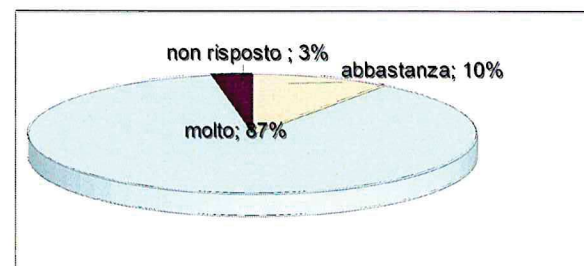
11.4 Completezza delle informazioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	7	17%
molto	33	83%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



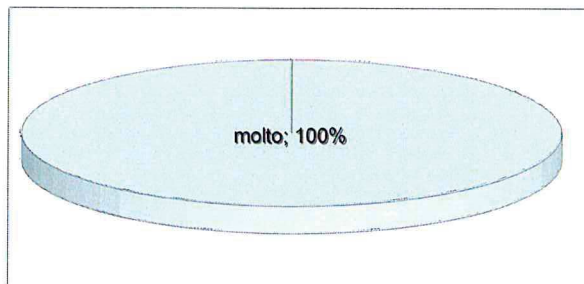
11.5 Materiale informativo di supporto

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	4	10%
molto	35	87%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



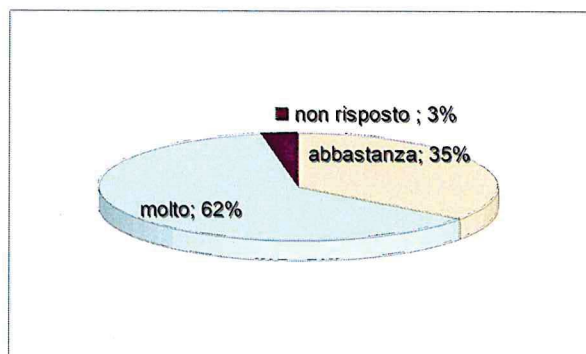
11.6 Competenza del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	0	0%
molto	40	100%
non risposto	0	0%
Totale	40	100%



11.7 Orari di apertura dell'ambulatorio

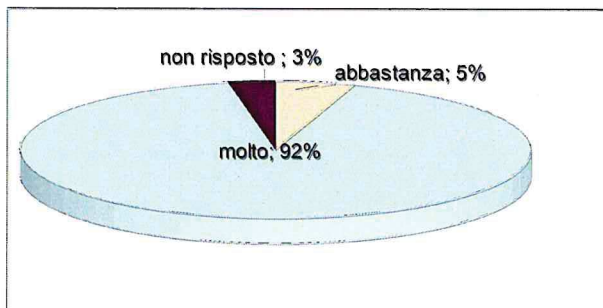
	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	14	35%
molto	25	62%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



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

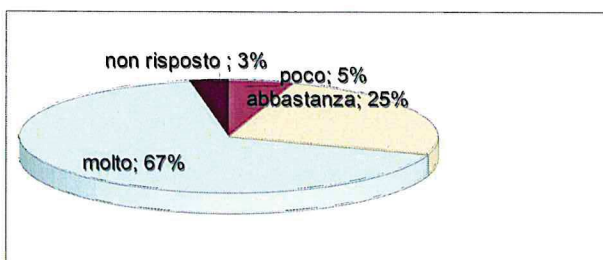
12.1 Gestione della stomia

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	5%
molto	37	92%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



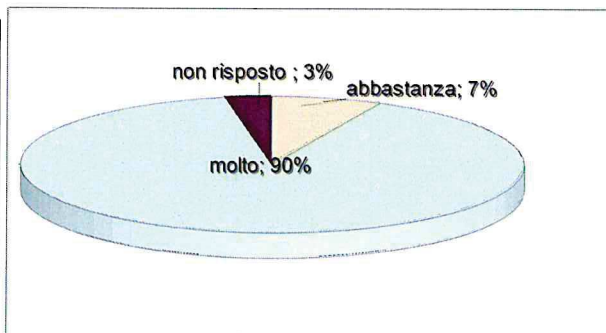
12.2 Alimentazione

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	5%
abbastanza	10	25%
molto	27	67%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



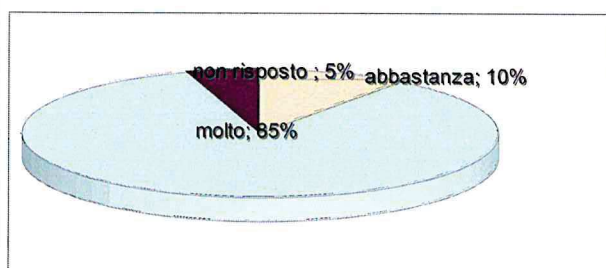
12.3 Sistemi di raccolta delle deiezioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	7%
molto	36	90%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



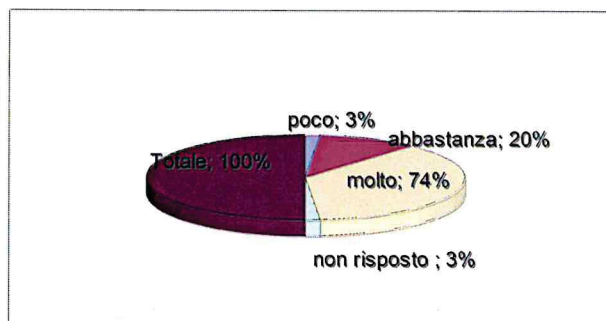
12.4 Modalità per ottenere gratuitamente gli ausili stomali

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	4	10%
molto	34	85%
non risposto	2	5%
Totale	40	100%



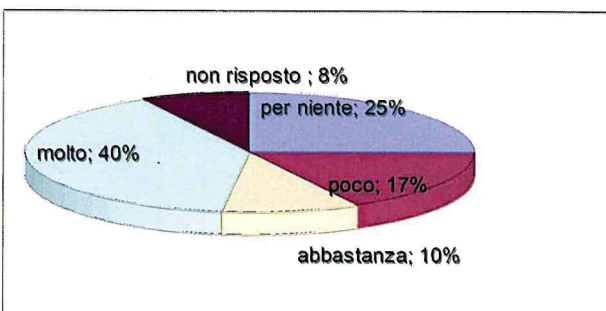
12.5 Diritti a tutela delle persone stomizzate

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	3%
abbastanza	8	20%
molto	30	74%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



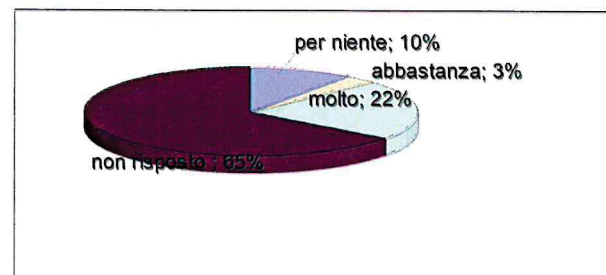
12.6 sessualità

	frequenze	percentuali
per niente	10	25%
poco	7	17%
abbastanza	4	10%
molto	16	40%
non risposto	3	8%
Totale	40	100%



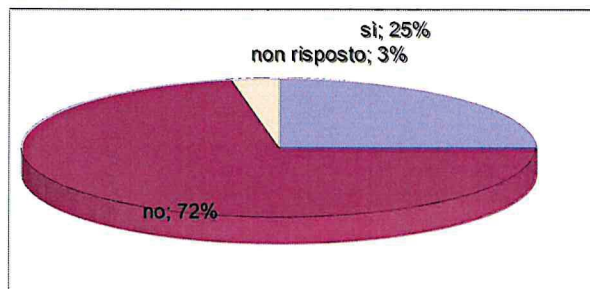
12.7 Altro

	frequenze	percentuali
per niente	4	10%
poco	0	0%
abbastanza	1	3%
molto	9	22%
non risposto	26	65%
Totale	40	100%



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

	frequenze	percentuali
sì	10	25%
no	29	72%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%



13.1 Se sì perché.....	frequenze
Gli orari di apertura perché ci sono per esempio problemi con il parcheggio e quindi molte volte non si può arrivare in ambulatorio entro gli orari di apertura	1
aumentare personale	2
aggiungere del personale al telefono dedicato alle informazioni	1
apertura sabato mattina	1
Il personale mi sembra molto impegnato, forse è il caso di aumentare il n	1
ci vorrebbero spazi più ampi	3
siete completi	1
Totale	10

13.2 Se no perché	frequenze
Mi pare che così vada bene	1
il servizio reso è ottimo e i tempi e orari vanno bene	1
va bene così	1
ho trovato disponibilità e efficienza sempre	1
sono soddisfatta così	1
mi pare facilmente accessibile con gli orari odierni	1
Totale	6

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

	frequenze	percentuali
sì	36	90%
no	1	3%
non risposto	3	7%
Totale	40	100%

14.1 Se sì perché.....

	frequenze
Il personale è competente, secondo me riesce a risolvere qualsiasi problema	1
mi trovo molto bene	4
perché sono seguita e mi sento tranquilla per ogni esigenza	1
sono stato sempre seguito qui	1
sono il meglio	1
personale competente	1
ho trovato persone competenti	1
cortesia e professionalità	1
mi trovo bene con il personale	1
trovare presidio giusto	1
è essenziale	1
sono bravi	1
perché sono molto competenti e disponibili e mi rassicurano su tutte le problematiche	1
gentilezza e competenza	2
mi sento sicura	1
personale competente che non si trova in altre realtà	1
mi sento rassicurata e il personale è competente	1
Totale	21

15. Può dare un giudizio complessivo di questo Servizio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	3	7%
eccellente	36	90%
non risposto	1	3%
Totale	40	100%

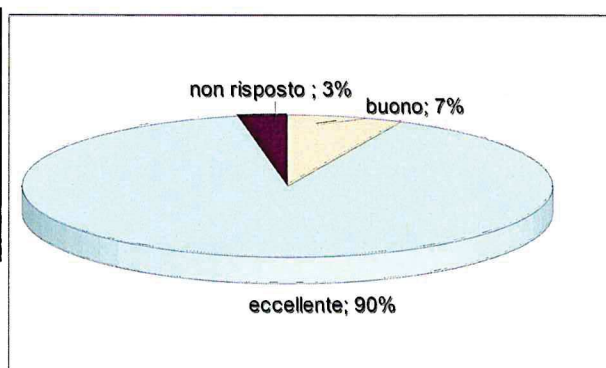
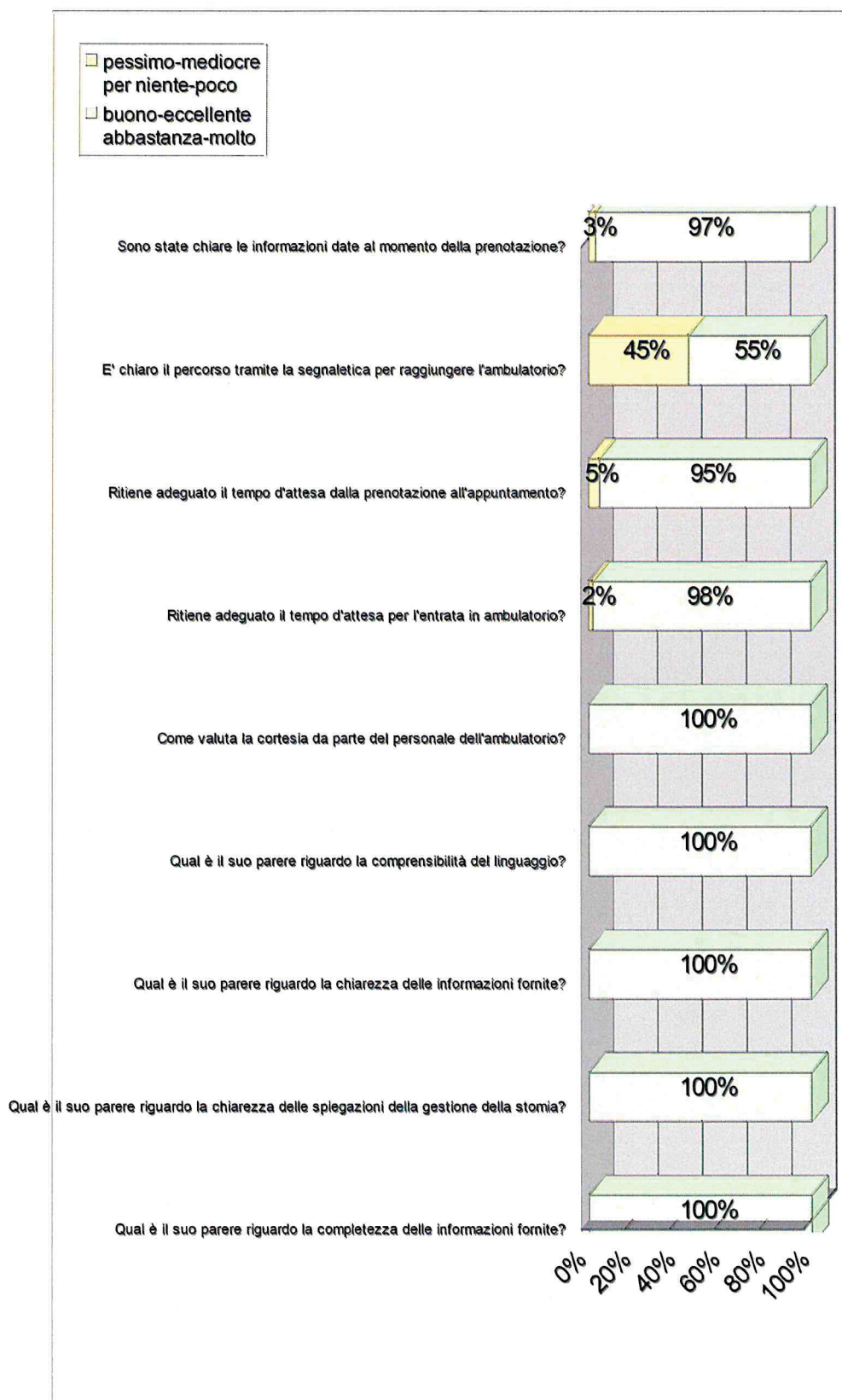
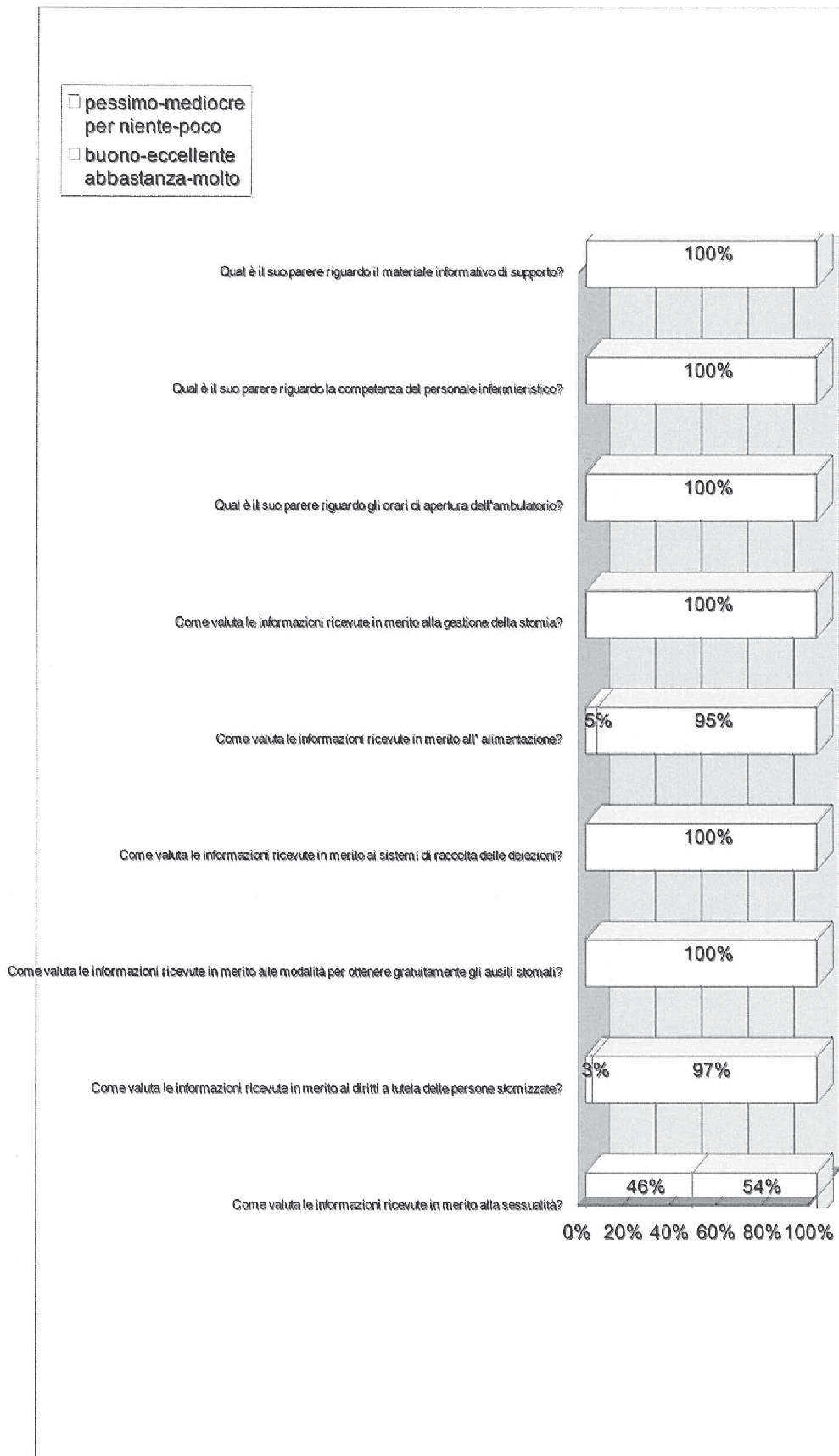


GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2022

Grafico su percentuale valida





COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Sono sempre grata a questo ambulatorio per la bravura e gentilezza del personale stomaterapista	1
Fortuna che ci sono questi infermieri	1
Ho avuto buoni maestri	1
Personale troppo gentile e competente	1
totale elogi	4
totale suggerimenti	4

