



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

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

REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

Somministrazione questionari:

Periodo	Novembre – dicembre 2023
Numero questionari somministrati	44
Numero questionari raccolti	44
	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 novembre a dicembre 2023, 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 44 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 44(100%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 95/100.

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 chiarezza delle informazioni fornite al momento della prenotazione, per il 100%
 - il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento, per il 100%
 - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio, 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 95%
 - la competenza del personale infermieristico, per il 100%
 - gli orari di apertura dell'ambulatorio, per il 98%
 - le informazioni ricevute in merito alla gestione della stomia, per il 100%
 - le informazioni ricevute in merito all'alimentazione, per il 98%
 - 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 95%

- **gli aspetti da tenere in evidenza sono:**
 - le informazioni ricevute in merito alla sessualità, per il 15% pessimo-mediocre

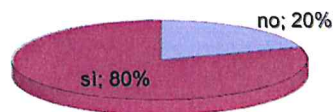
- **gli aspetti critici sono:**
 - la chiarezza della segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, per il 38% pessimo-mediocre

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]

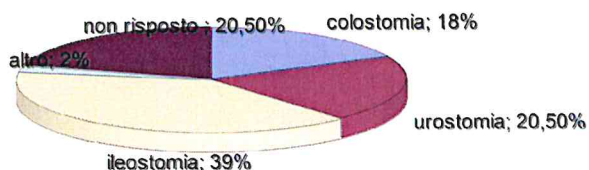
1. Lei ha una stomia attualmente?

UO	frequenze	percentuali
no	9	20%
sì	35	80%
non risposto	0	0%
Totale	44	100%



1.1. Se sì, quale?

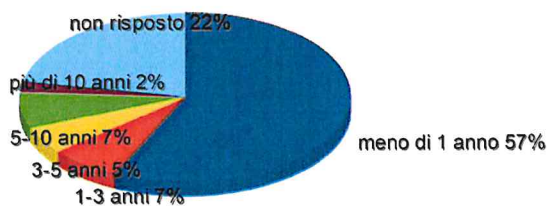
	frequenze	percentuali
colostomia	8	18%
urostomia	9	20,50%
ileostomia	17	39%
altro	1	2%
non risposto	9	20,50%
Totale	44	100%



altro	frequenze
nefrostomia	1

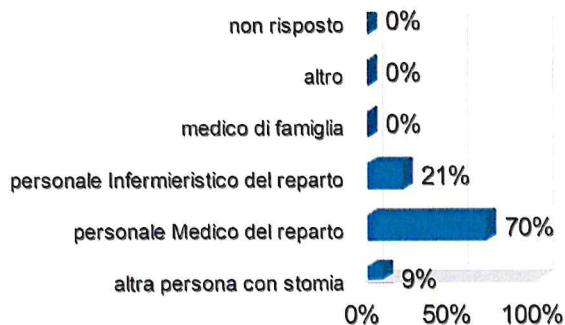
2. Da quanto tempo ha la stomia?

	frequenze	percentuali
meno di 1 anno	25	57%
1-3 anni	3	7%
3-5 anni	2	5%
5-10 anni	3	7%
più di 10 anni	1	2%
non risposto	10	22%
Totale	44	100%



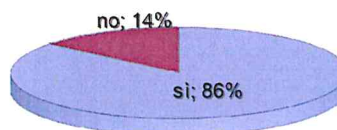
3. Come è venuto a conoscenza di questo ambulatorio?

	frequenze	percentuali
altra persona con stomia	4	9%
personale Medico del reparto	31	70%
personale Infermieristico del reparto	9	21%
medico di famiglia	0	0%
altro	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	44	100%



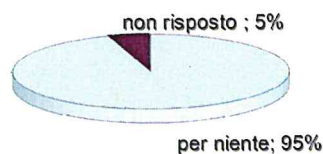
4. Ha prenotato la visita prima di accedere all'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
si	38	86%
no	6	14%
non risposto	0	0%
Totale	44	100%



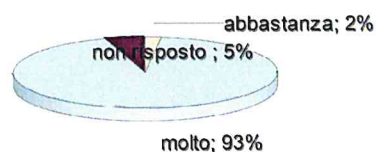
5. Ha avuto difficoltà per la prenotazione?

	frequenze	percentuali
molto	0	0%
abbastanza	0	0%
poco	0	0%
per niente	42	95%
non risposto	2	5%
Totale	44	100%



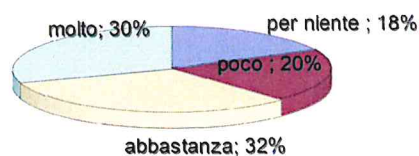
6. Sono state chiare le informazioni date al momento della prenotazione?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	1	2%
molto	41	93%
non risposto	2	5%
Totale	44	100%



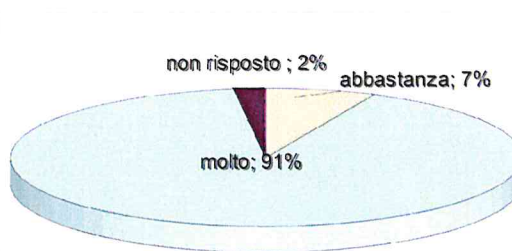
7. E' chiaro il percorso tramite la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?

	frequenze	percentuali
per niente	8	18%
poco	9	20%
abbastanza	14	32%
molto	13	30%
non risposto	0	0%
Totale	44	100%



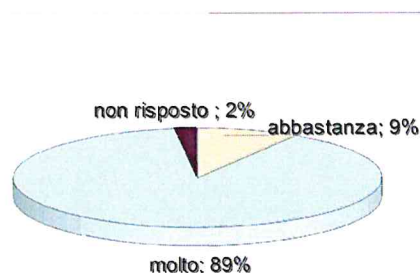
8. Ritiene adeguato alle Sue esigenze il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	7%
molto	40	91%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



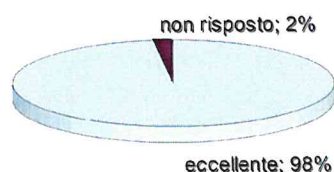
9. Ritiene adeguato alle Sue esigenze il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per l'entrata in ambulatorio?

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	4	9%
molto	39	89%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



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

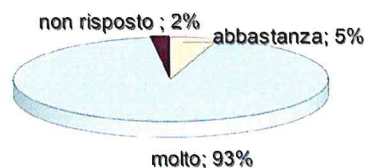
	frequenze	percentuali
pessima	0	0%
mediocre	0	0%
buona	0	0%
eccellente	43	98%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



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

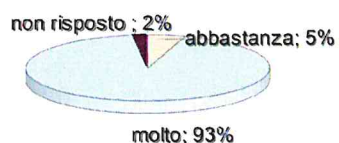
11.1 Linguaggio comprensibile

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	5%
molto	41	93%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



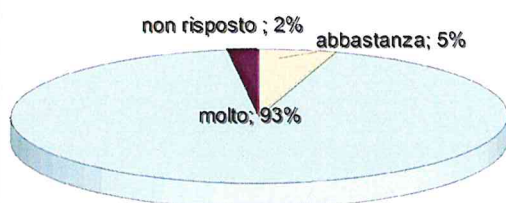
11.2 Chiarezza delle informazioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	5%
molto	41	93%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



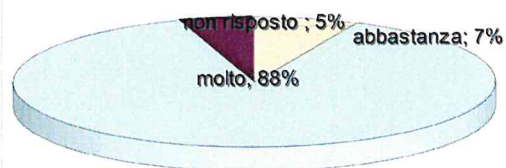
11.3 Chiarezza delle spiegazioni della gestione della stomia

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	5%
molto	41	93%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



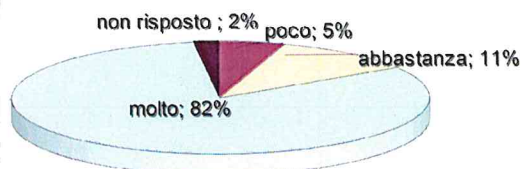
11.4 Completezza delle informazioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	7%
molto	39	88%
non risposto	2	5%
Totale	44	100%



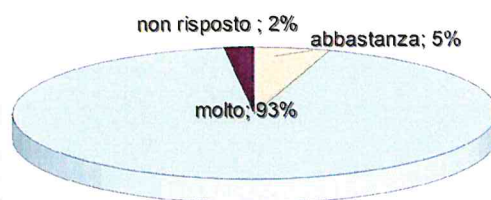
11.5 Materiale informativo di supporto

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	5%
abbastanza	5	11%
molto	36	82%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



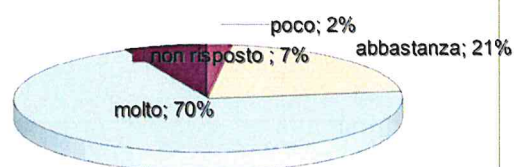
11.6 Competenza del personale infermieristico

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	5%
molto	41	93%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



11.7 Orari di apertura dell'ambulatorio

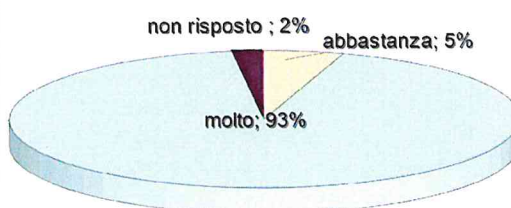
	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	9	21%
molto	31	70%
non risposto	3	7%
Totale	44	100%



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

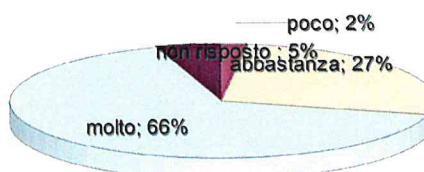
12.1 Gestione della stomia

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	2	5%
molto	41	93%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



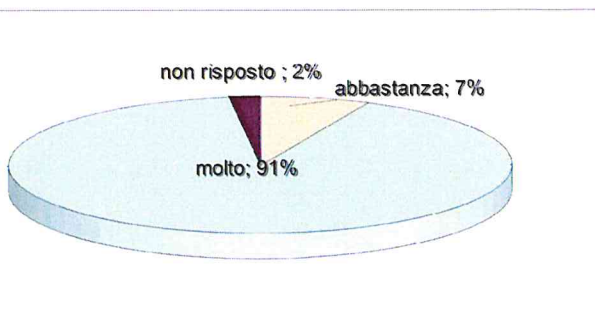
12.2 Alimentazione

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	2%
abbastanza	12	27%
molto	29	66%
non risposto	2	5%
Totale	44	100%



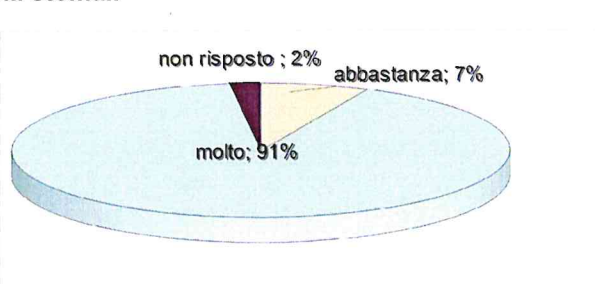
12.3 Sistemi di raccolta delle deiezioni

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	7%
molto	40	91%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



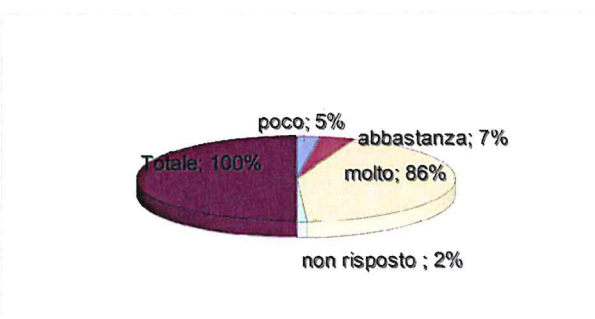
12.4 Modalità per ottenere gratuitamente gli ausili stomali

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	3	7%
molto	40	91%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



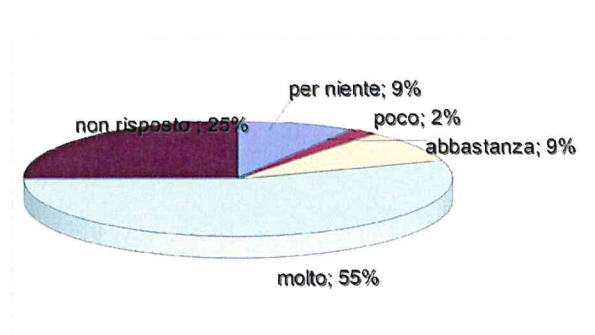
12.5 Diritti a tutela delle persone stomizzate

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	5%
abbastanza	3	7%
molto	38	86%
non risposto	1	2%
Totale	44	100%



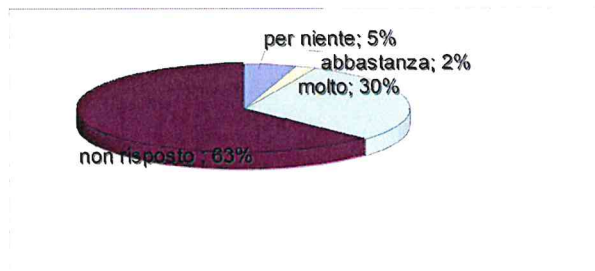
12.6 sessualità

	frequenze	percentuali
per niente	4	9%
poco	1	2%
abbastanza	4	9%
molto	24	55%
non risposto	11	25%
Totale	44	100%



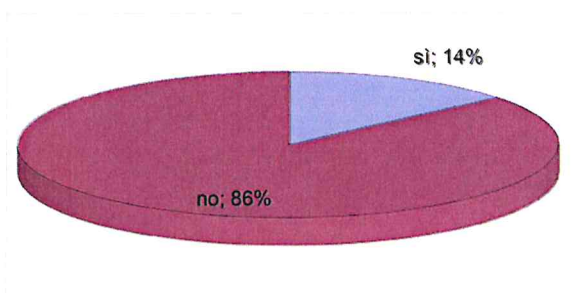
12.7 Altro

	frequenze	percentuali
per niente	2	5%
poco	0	0%
abbastanza	1	2%
molto	13	30%
non risposto	28	63%
Totale	44	100%



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

	frequenze	percentuali
sì	6	14%
no	38	86%
non risposto	0	0%
Totale	44	100%



13.1 Se sì perché.....	frequenze
pagarli di più	1
ci vuole più personale	1
logistica	1
dare un ambulatorio migliore	1
dovrebbe essere più facilmente raggiungibile e la segnaletica più completa	1
difficoltà raggiungere l'ambulatorio	1
Totale	6

13.2 Se no perché	frequenze
già ottimo	2
al momento non saprei su cosa	1
è efficiente e soprattutto il personale è preparato e cortese	1
altamente professionale	1
va bene	2
benissimo così	1
personale competente ed umano	1
bravi tanto	1
Totale	10

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

	frequenze	percentuali
sì	44	100%
no	0	0%
non risposto	0	0%
Totale	44	100%

14.1 Se sì perché.....

	frequenze
competenza	1
bravissimi	1
sapere se tutto bene	1
perché sono sempre stata seguita molto bene	1
sono gentilissimi	1
ma spero di stare bene in futuro	1
supporto sia pratico che emotivo	1
avere un aiuto concreto nella gestione della stomia	1
mi sono trovata a mio agio	1
mi sento sicuro	1
è soddisfacente	1
il personale è gentile e competente	1
sono sempre stata seguita bene	1
è soddisfacente	1
mi sono trovata molto bene	1
mi danno spiegazioni esaurienti	1
sono bravi	1
competenza	1
mi sono trovato molto bene	1
disponibili e professionali	1
stomaterapia top	1
professionali	1
molto risolvibili ma soprattutto professionali	1
Totale	23

15. Può dare un giudizio complessivo di questo Servizio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	2	5%
eccellente	37	84%
non risposto	5	11%
Totale	44	100%

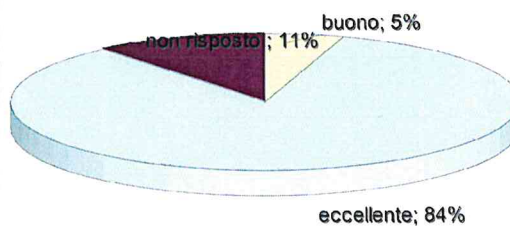
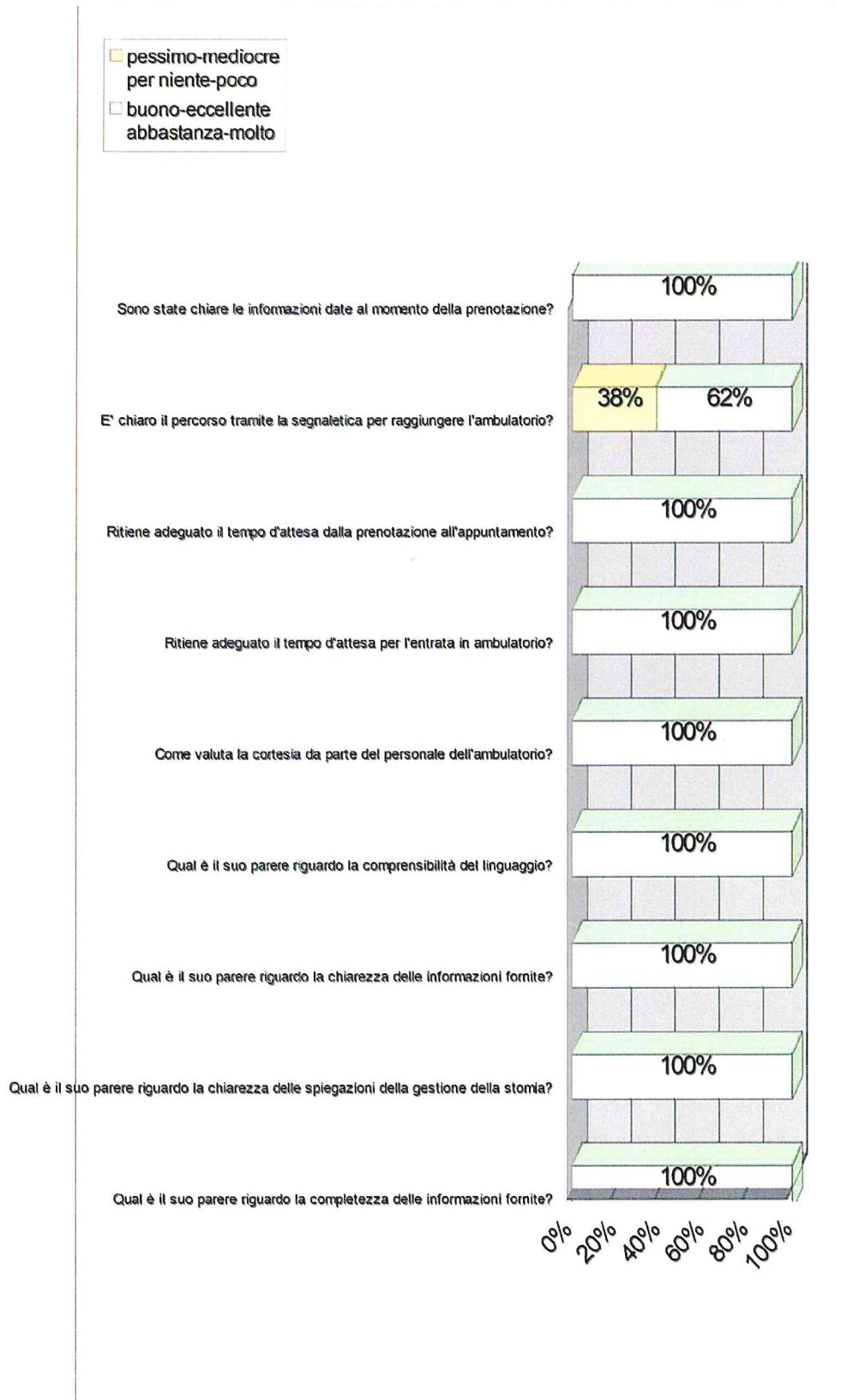
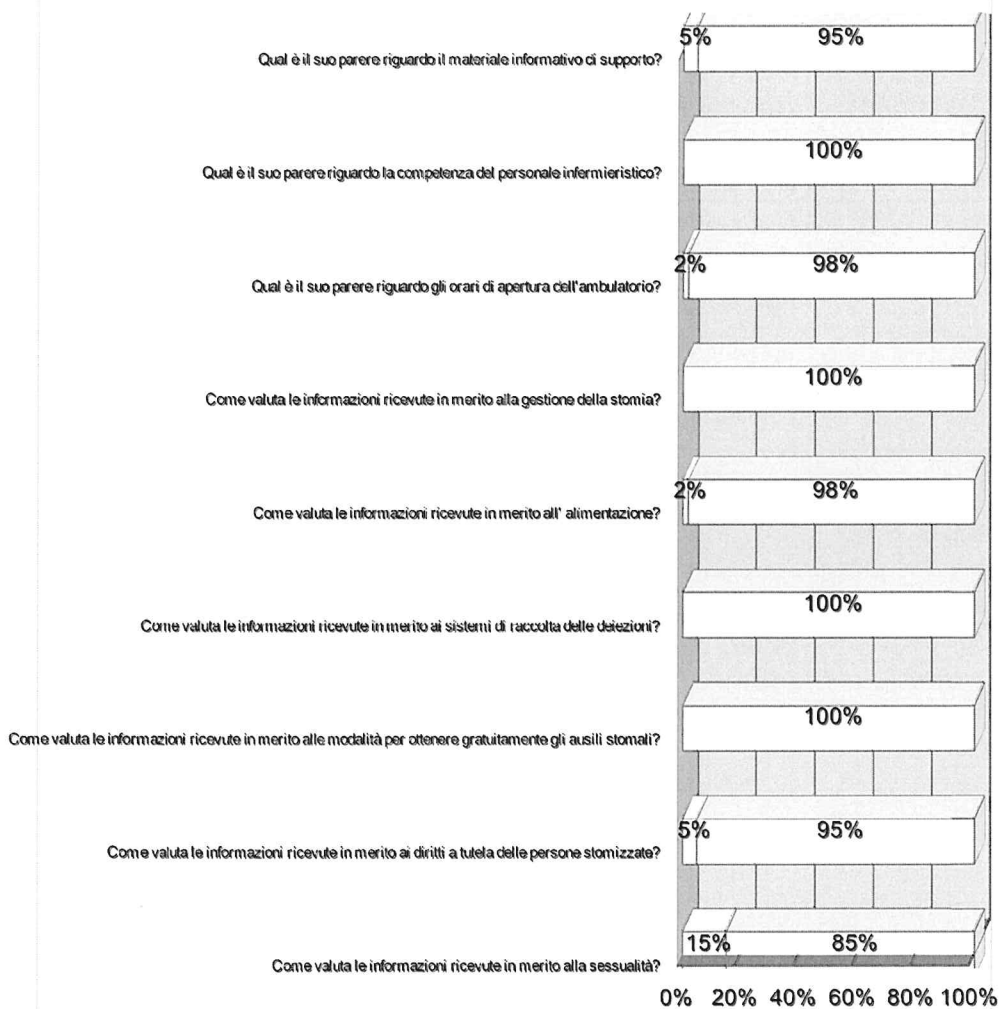


GRAFICO RIASSUNTIVO ANNO 2023

Grafico su percentuale valida



- pessimo-mediocre
per niente-poco
- buono-eccellente
abbastanza-molto



COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Francesco è molto disponibile, esaustivo e professionale	1
personale molto gentile, professionale e competente	1
Bravi!	1
totale elogi	3
totale suggerimenti	3

