

LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA PERCEPITA
NELLA U.O. DI GINECOLOGIA E OSTETRICIA
REPARTO DI GINECOLOGIA

CAMPIONE

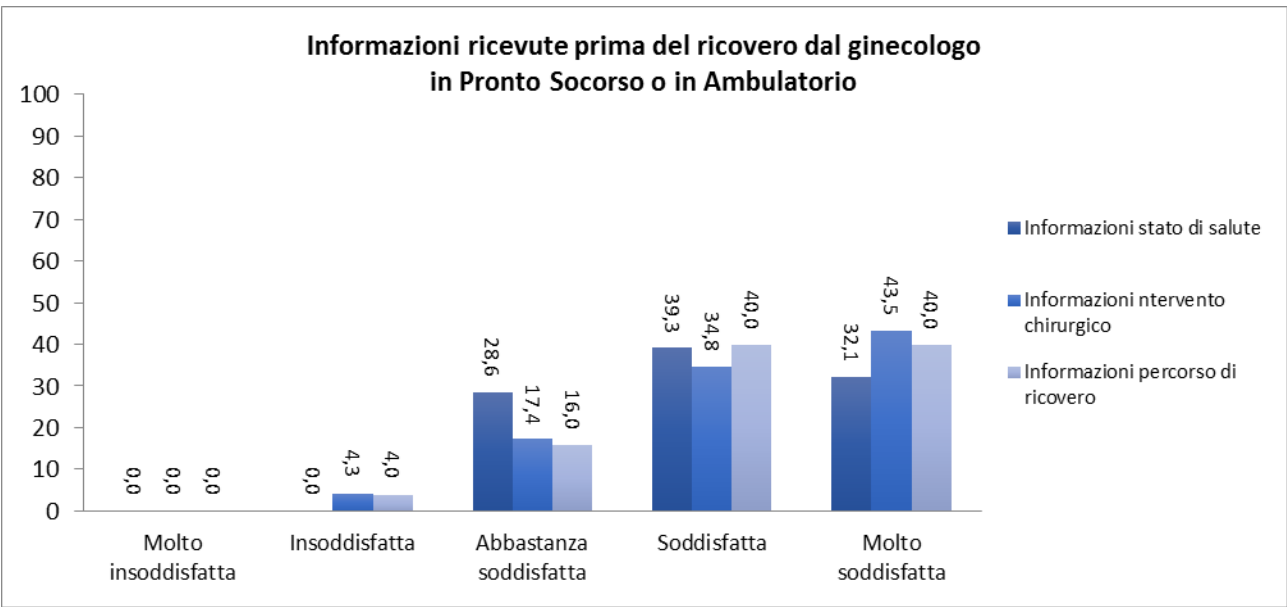
Il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta è stato proposto a tutte le pazienti in dimissione dal Reparto di Ginecologia nel periodo dal 12 Giugno al 14 Luglio 2018 ed è stato compilato da 31 donne.

Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati alle pazienti ha evidenziato *un elevato livello di soddisfazione* (la maggior parte delle risposte si colloca tra soddisfatta e molto soddisfatta).

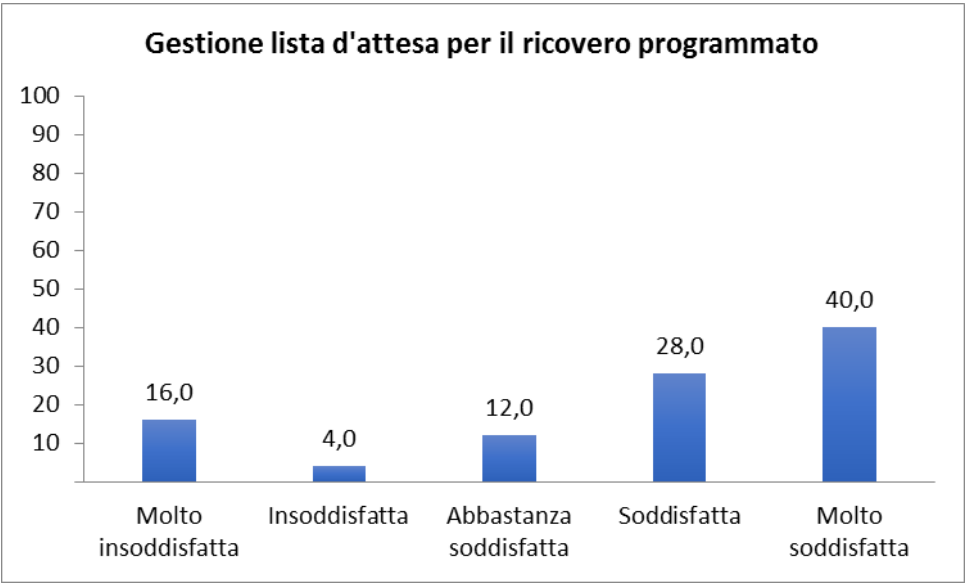
Per quanto riguarda le domande sull'**accesso** al reparto, la maggior parte delle persone che hanno compilato il questionario è giunta in reparto per un ricovero programmato (80,6%), mentre il 19,4% è arrivato in urgenza.

La quasi totalità del campione (93,1%) ha effettuato un intervento chirurgico.

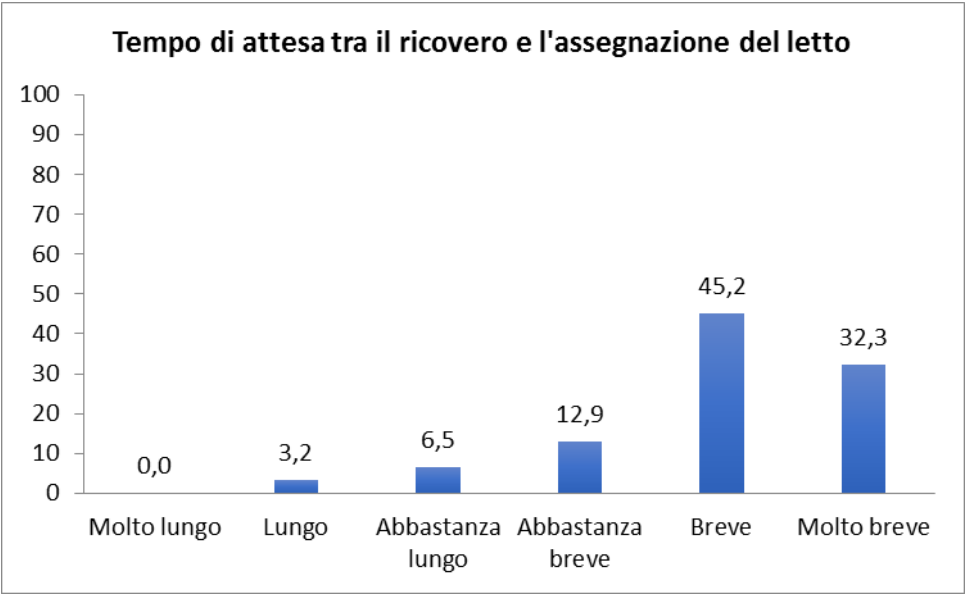
Riguardo alle **informazioni ricevute prima del ricovero dal personale medico** e dunque al primo contatto avuto con i ginecologi **in Ambulatorio ginecologico o in Pronto Soccorso** (informazioni date sullo stato di salute, informazioni sull'eventuale intervento chirurgico, informazioni sul percorso di ricovero), la maggior parte delle risposte si concentra tra molto soddisfatta, soddisfatta e abbastanza soddisfatta.



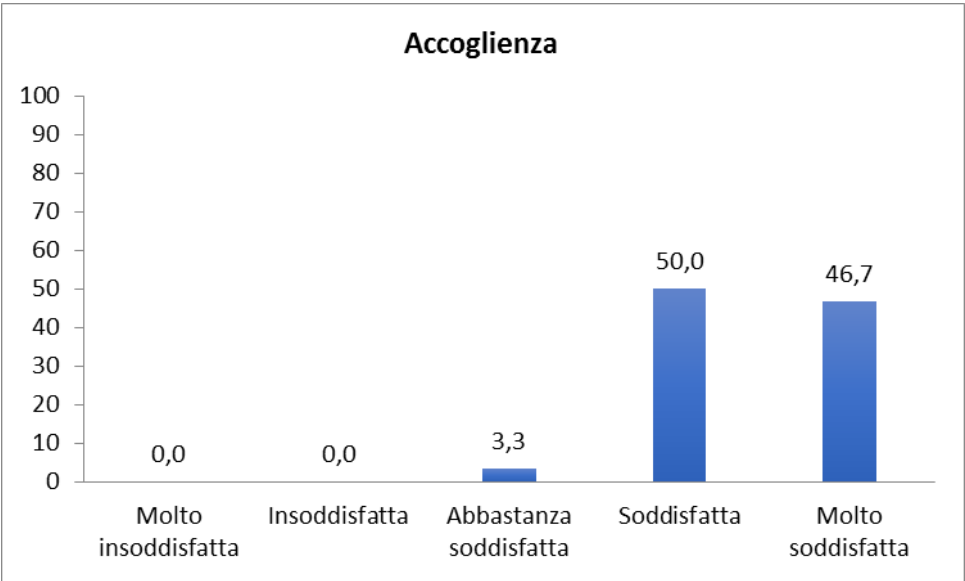
La valutazione **della gestione della lista d'attesa per il ricovero programmato** evidenzia invece un lieve aumento del numero delle donne molto insoddisfatte (16,4%) e insoddisfatte (4%) a fronte del 40% di molto soddisfatte, del 28% di soddisfatte e del 12 % di abbastanza soddisfatte.



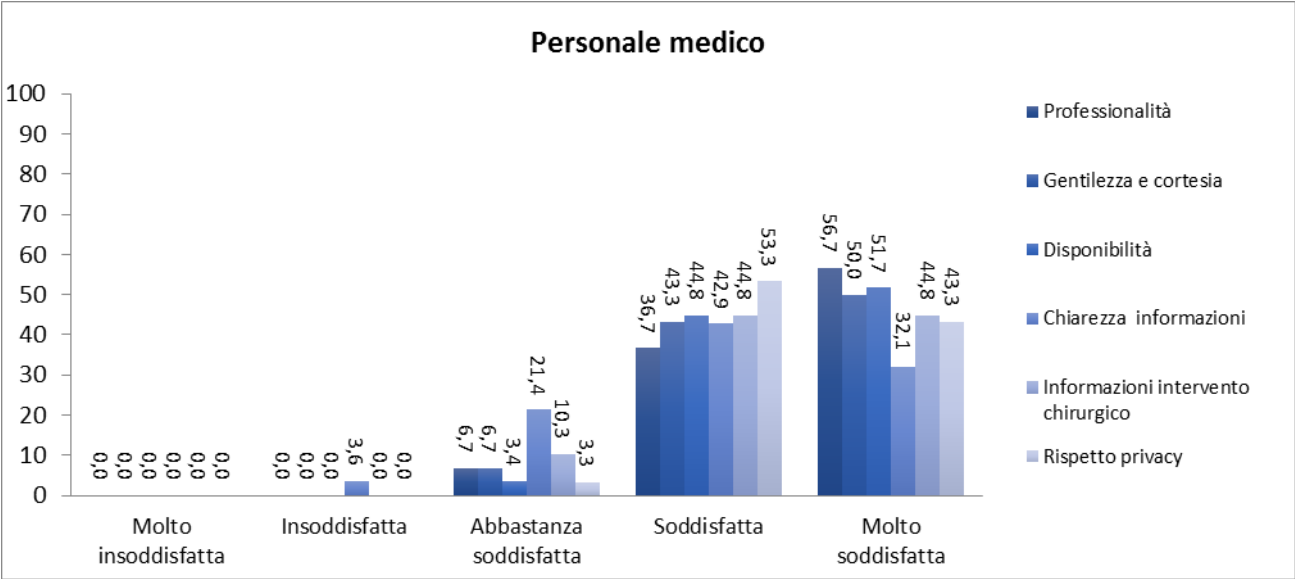
Il tempo trascorso dal momento dell'arrivo in reparto e l'assegnazione del posto letto viene considerato breve dal 45,2% delle pazienti, molto breve dal 32,3%, abbastanza breve dal 12,9%, abbastanza lungo dal 6,5%, lungo da una persona. Nessuna lo valuta come molto lungo.



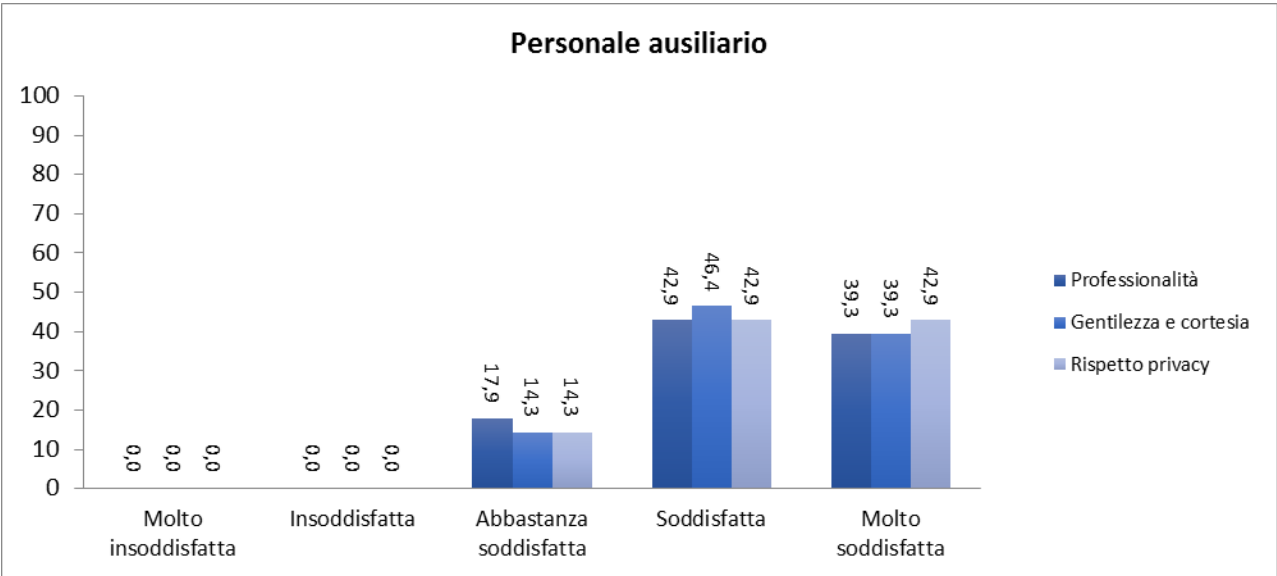
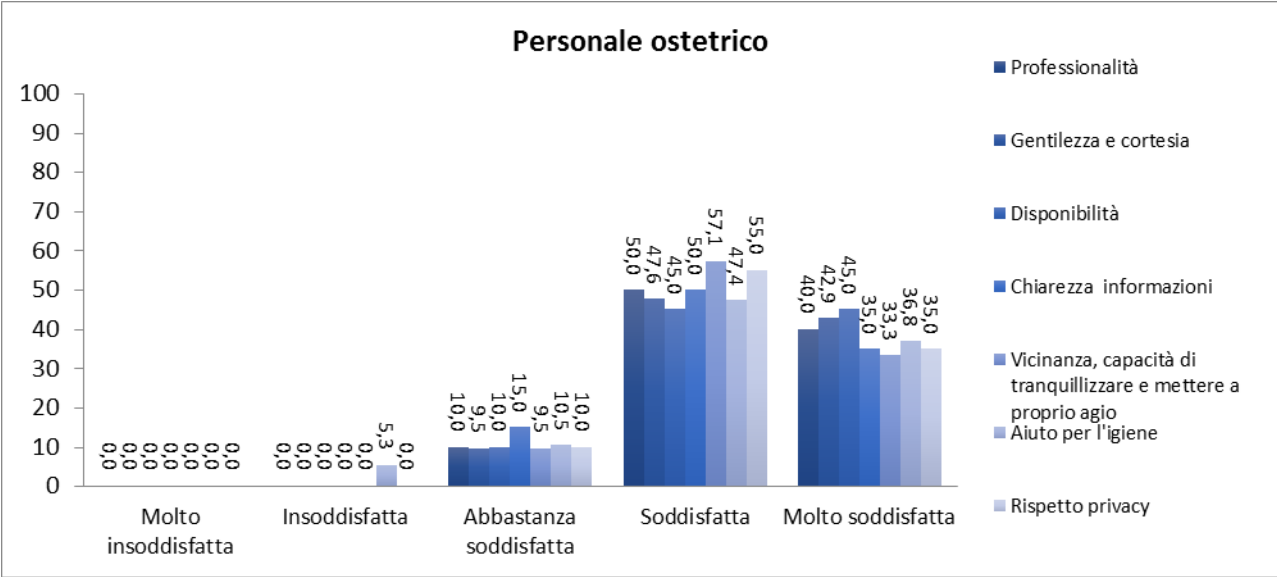
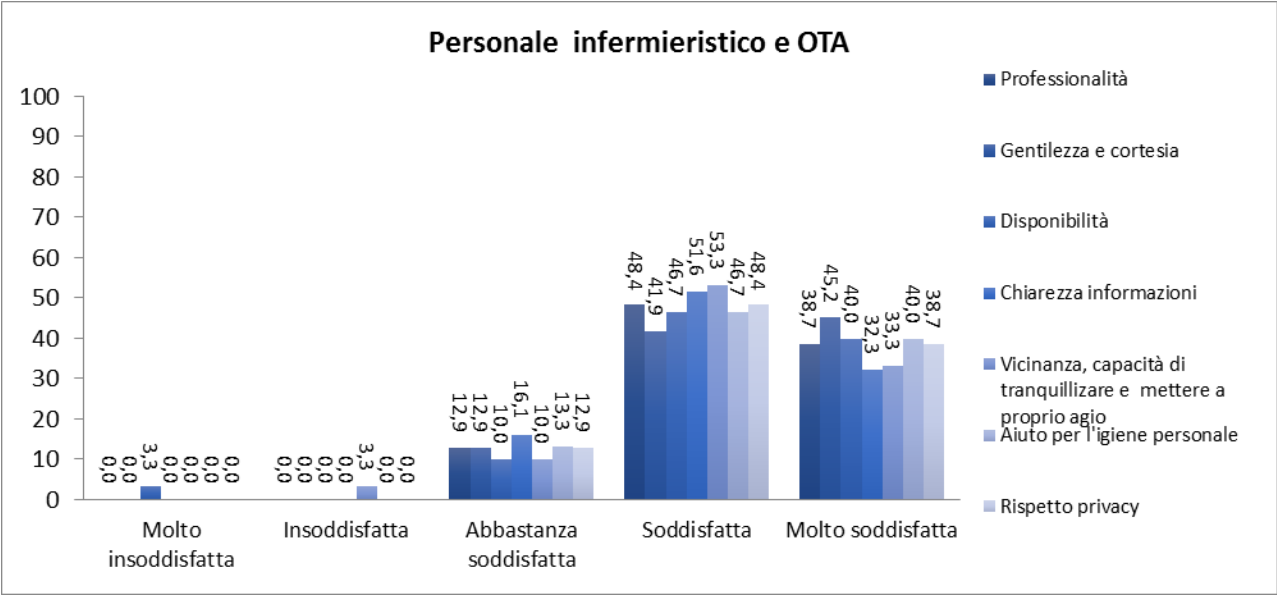
L'**accoglienza** effettuata dal personale all'ingresso in reparto viene valutata molto positivamente.



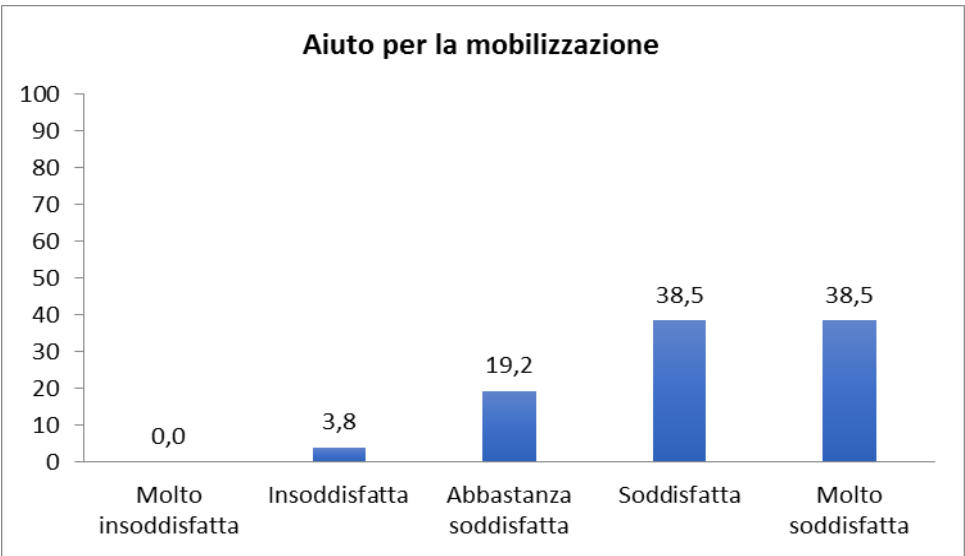
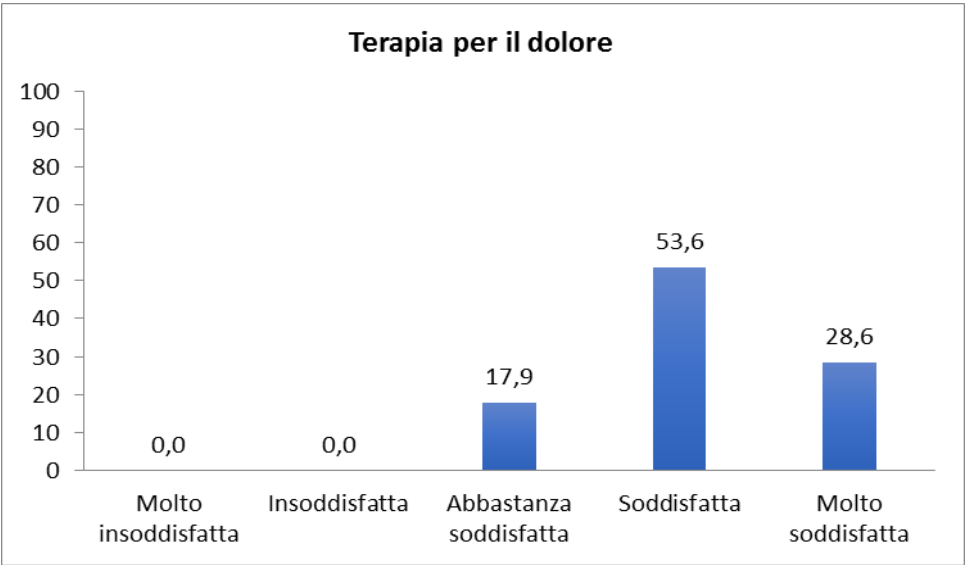
Per quanto riguarda il periodo di **ricovero nel reparto**, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute sulle condizioni di salute, informazioni ricevute sull'intervento chirurgico effettuato, rispetto della privacy) risulta essere molto positiva, infatti la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.



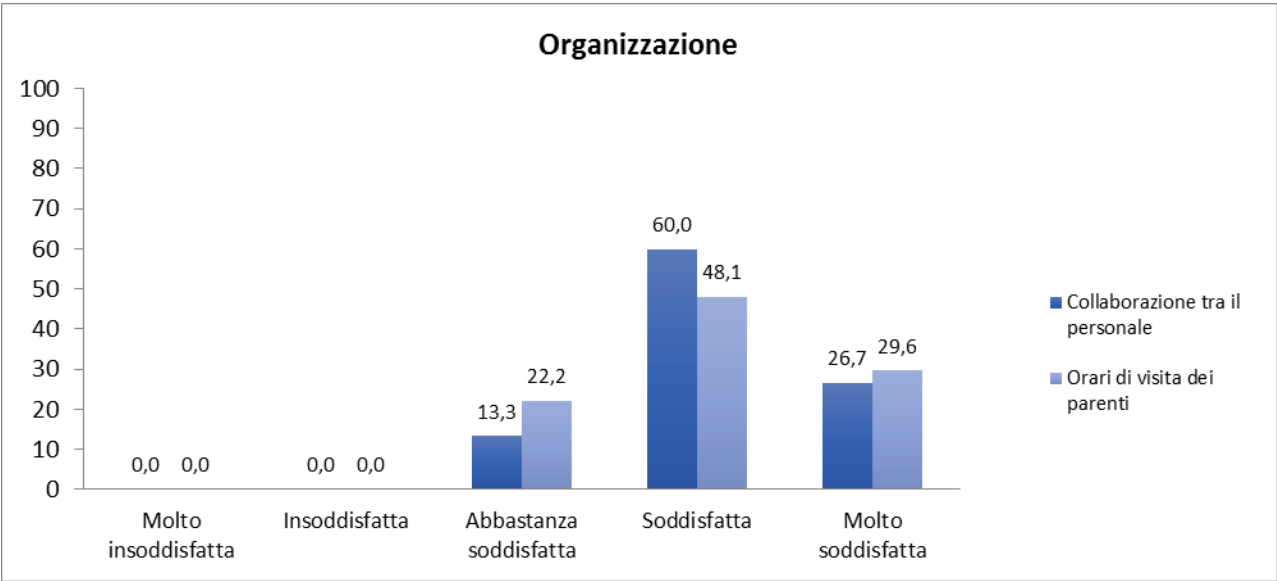
Anche la valutazione del **personale infermieristico** e **OTA** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio, aiuto ricevuto per l'igiene personale, rispetto della privacy), del **personale ostetrico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio, aiuto ricevuto per l'igiene personale, rispetto della privacy) e del **personale ausiliario** (professionalità, gentilezza e cortesia, rispetto della privacy) evidenzia la maggior parte delle risposte tra molto soddisfatto e soddisfatto.



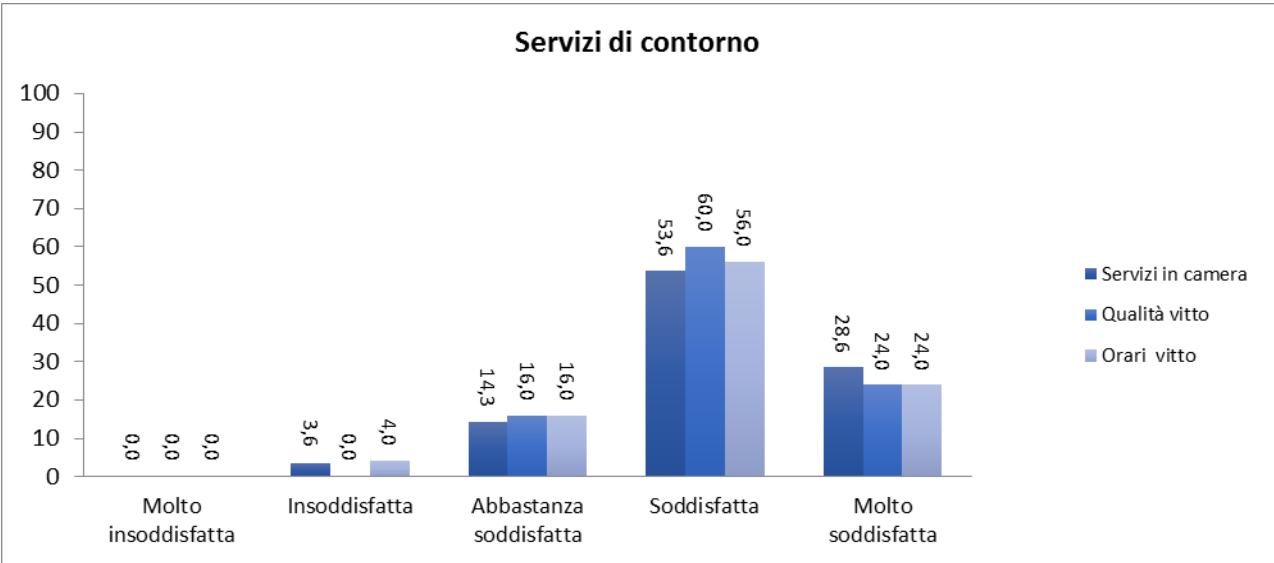
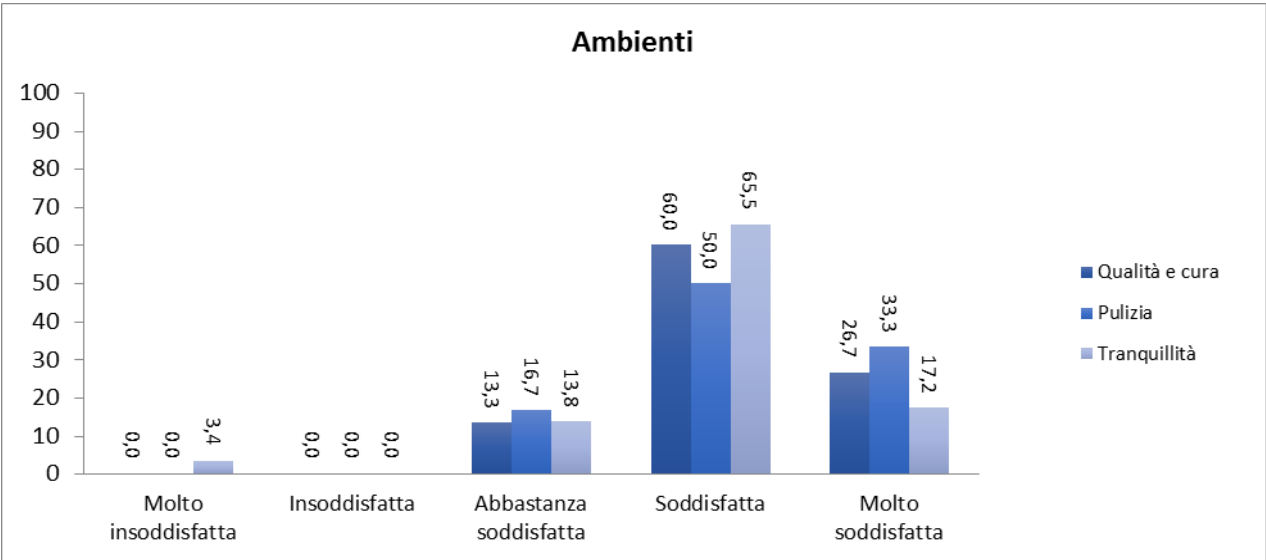
Positiva anche la valutazione sulla **terapia per il dolore** e per **aiuto ricevuto per la mobilitazione**.



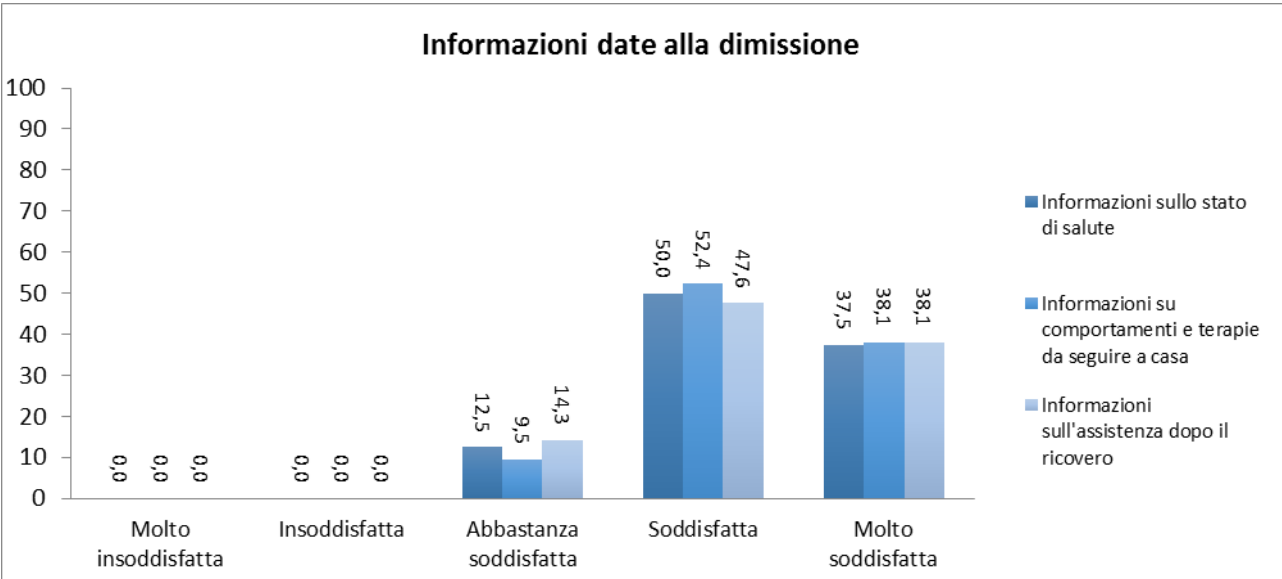
Per quanto riguarda l’organizzazione del reparto, il 60 % delle utenti si dice soddisfatta della **collaborazione tra il personale**, il 26,7% molto soddisfatta; il 13,3% abbastanza soddisfatta. L’**organizzazione degli orari di visita dei parenti**, viene invece valutata come soddisfacente dal 48,1% delle pazienti, molto soddisfacente dal 29,6% e abbastanza soddisfacente dal 22,2%.



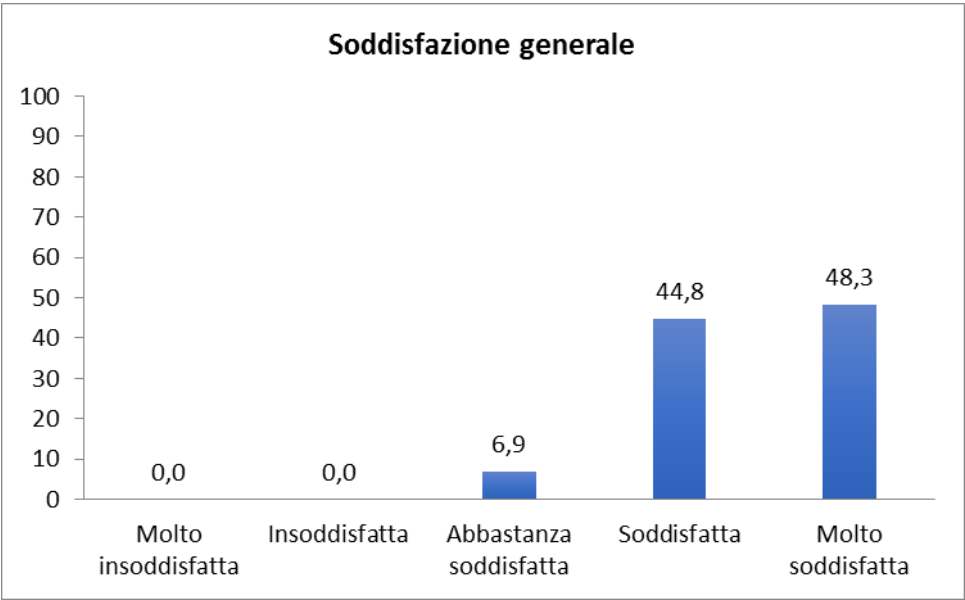
Anche la valutazione degli **ambienti** (qualità e cura, pulizia, tranquillità del reparto) e dei **servizi alberghieri** (servizi in camera, qualità e orario del vitto) evidenzia un andamento positivo,



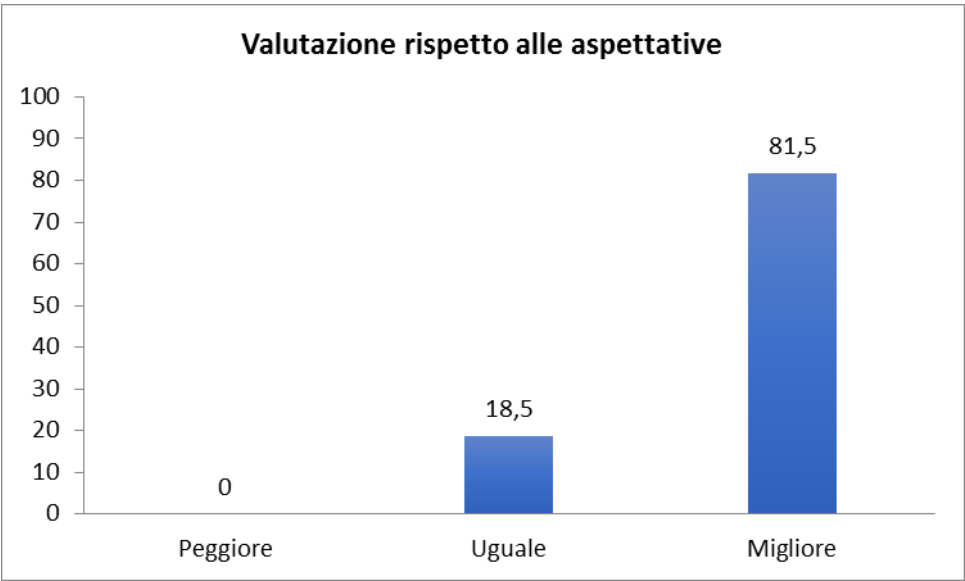
Infine, nelle domande riguardanti la soddisfazione circa le **informazioni date alla dimissione** (informazioni sulle condizioni di salute, informazioni su eventuali terapie e comportamenti da seguire a casa e informazioni sull'assistenza dopo il ricovero) la maggior parte delle risposte si collocano tra soddisfatta e molto soddisfatta.



La **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nella U.O. di Ginecologia e Ostetricia rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



La maggior parte del campione considerato (81,5%) considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative**, il 18,5% come era nelle sue aspettative, mentre nessuna la considera peggiore.



Infine la totalità delle pazienti che hanno risposto all'ultima domanda del questionario **tornerebbe in questo reparto** per un eventuale altro ricovero.

Dall'analisi delle domande aperte emerge che gli aspetti del reparto maggiormente **apprezzati** dalle pazienti riguardano il personale oltre che per la professionalità e competenza, per gli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, ascolto e attenzione alla persona).

Vengono indicati invece come **da migliorare** i tempi d'attesa per il ricovero programmato e i servizi disponibili in camera.

I **suggerimenti** dati dalle utenti per migliorare la qualità dell'assistenza fornita dal reparto riguardano invece l'organizzazione (dividere il reparto ginecologico da quello ostetrico, dare la possibilità della vicinanza di un parente dopo l'intervento, orario di visita parenti mattutino e prolungamento dell'orario pomeridiano, effettuare le dimissioni allo stesso piano di ricovero).

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati emersa dalla rilevazione della qualità percepita dall'utenza nel Reparto di Ginecologia ha evidenziato nel periodo considerato un elevato livello di soddisfazione nelle diverse aree indagate dal questionario.

L'analisi delle domande aperte ha consentito di individuare alcuni aspetti maggiormente apprezzati dall'utenza che riguardano principalmente, la competenza professionale del personale e gli aspetti relazionali ad essa connessi.

Al momento della rilevazione gli aspetti considerati dalle utenti come migliorabili riguardavano invece alcuni aspetti dell'organizzazione e gli ambienti del reparto.