

LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA PERCEPITA NEL REPARTO DI MEDICINA

CAMPIONE

Per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'assistenza ricevuta nel reparto di medicina sono stati utilizzati due diverse versioni del questionario; una per i pazienti e una per i parenti (da somministrare in caso di pazienti impossibilitati a rispondere). Il questionario è stato proposto agli utenti in dimissione dal Reparto di Medicina nel periodo dal 14 Giugno al 31 Luglio 2017 ed è stato compilato da 45 pazienti e da 46 parenti.

RISULTATI

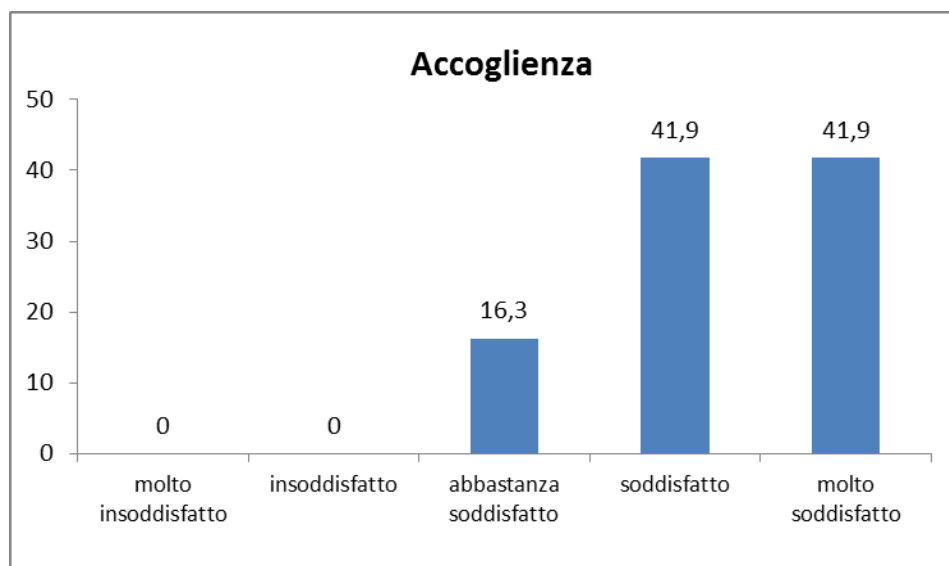
PAZIENTI

Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati ai **pazienti** evidenzia *un buon livello di soddisfazione* (la maggior parte delle risposte si concentrano infatti tra soddisfatto e molto soddisfatto).

La maggior parte dei pazienti intervistata è stata ricoverata al IV piano (60%), il 26,7% al III e il 13,3% al I piano della Palazzina B dell'Ospedale.

Per quanto riguarda le domande sull'**accesso** al reparto, la maggior parte delle persone intervistate è giunta in reparto dal Pronto Soccorso dell'Ospedale (87,8%).

L'accoglienza effettuata dal personale all'ingresso in reparto viene valutata molto positivamente. Infatti è equivalente la percentuale di molto soddisfatti e soddisfatti (41,9%) e nessuno degli intervistati si considera insoddisfatto o molto insoddisfatto.

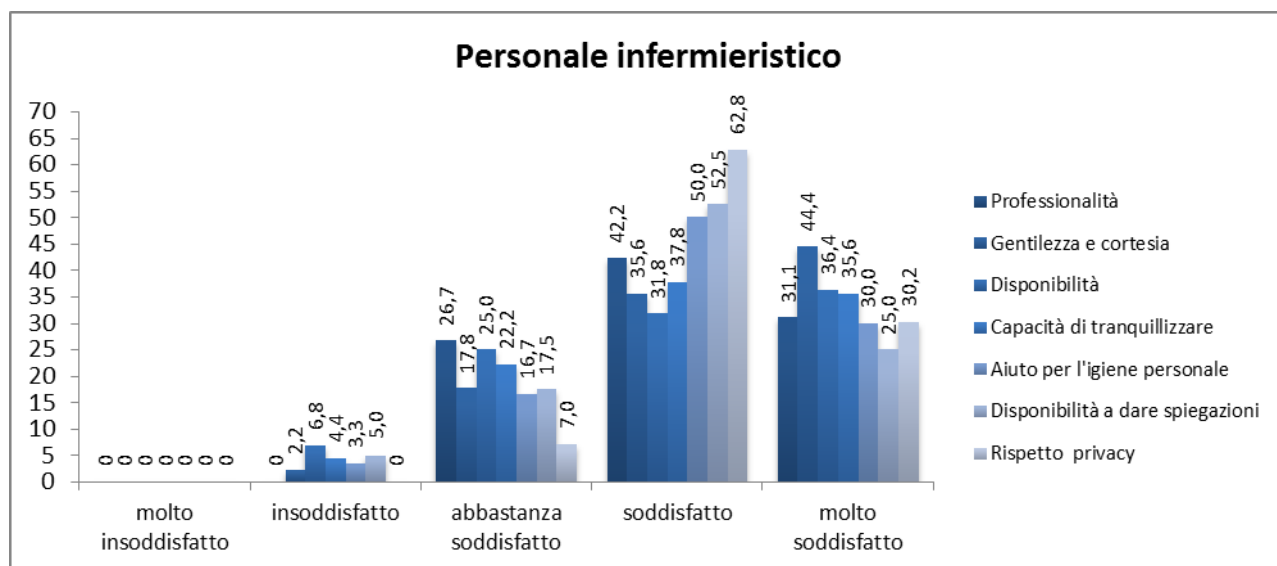
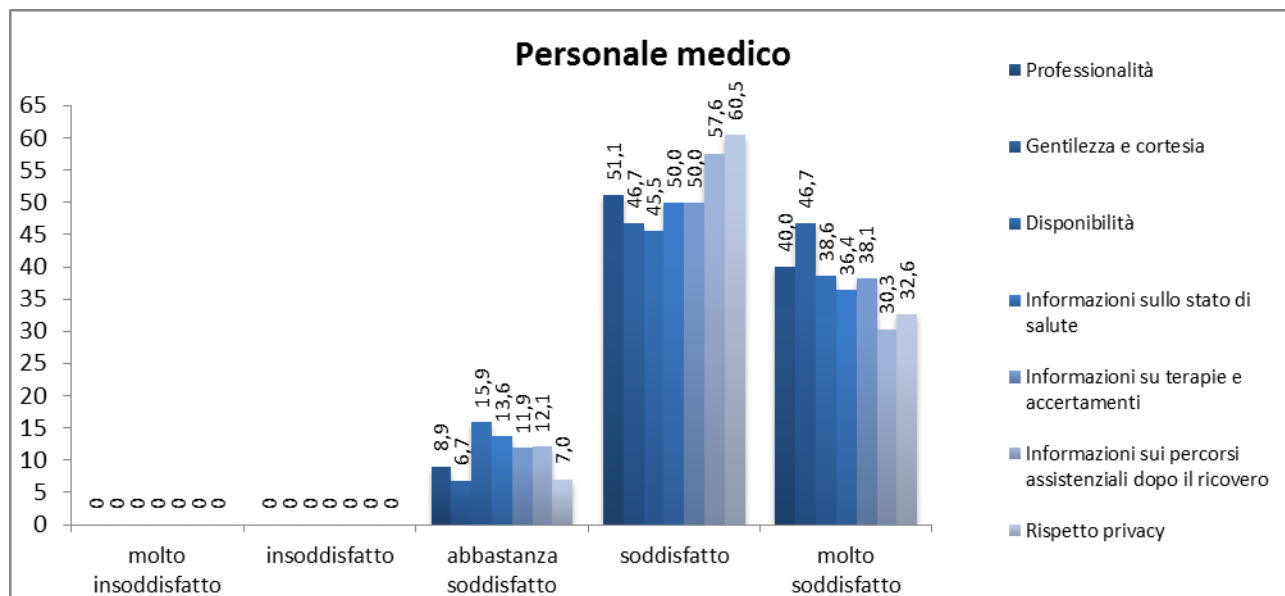


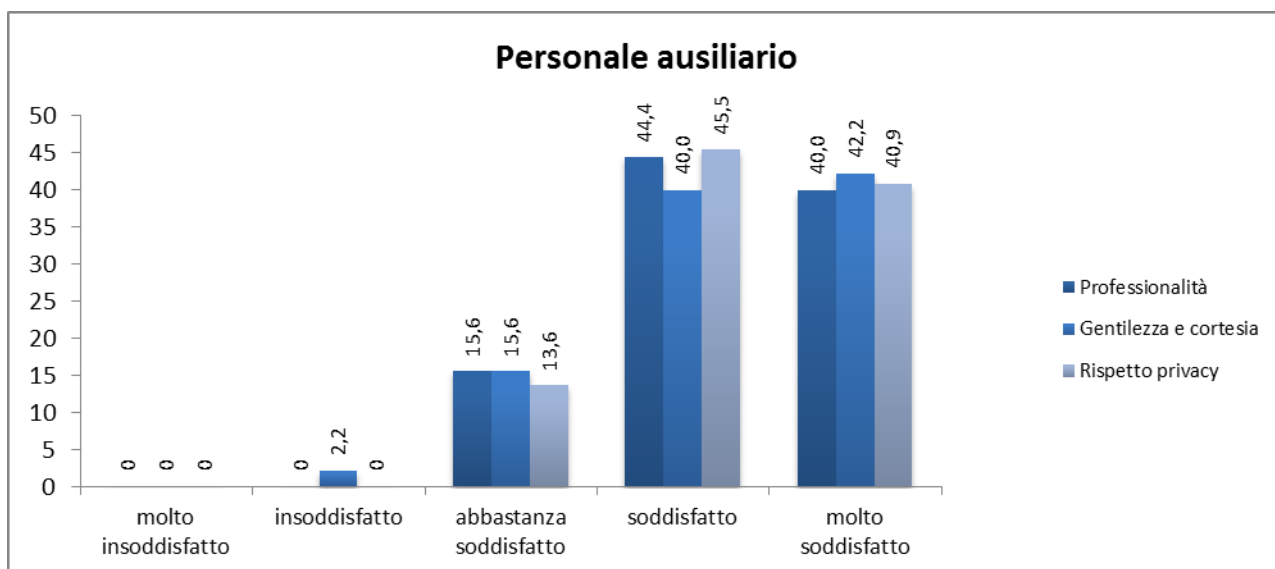
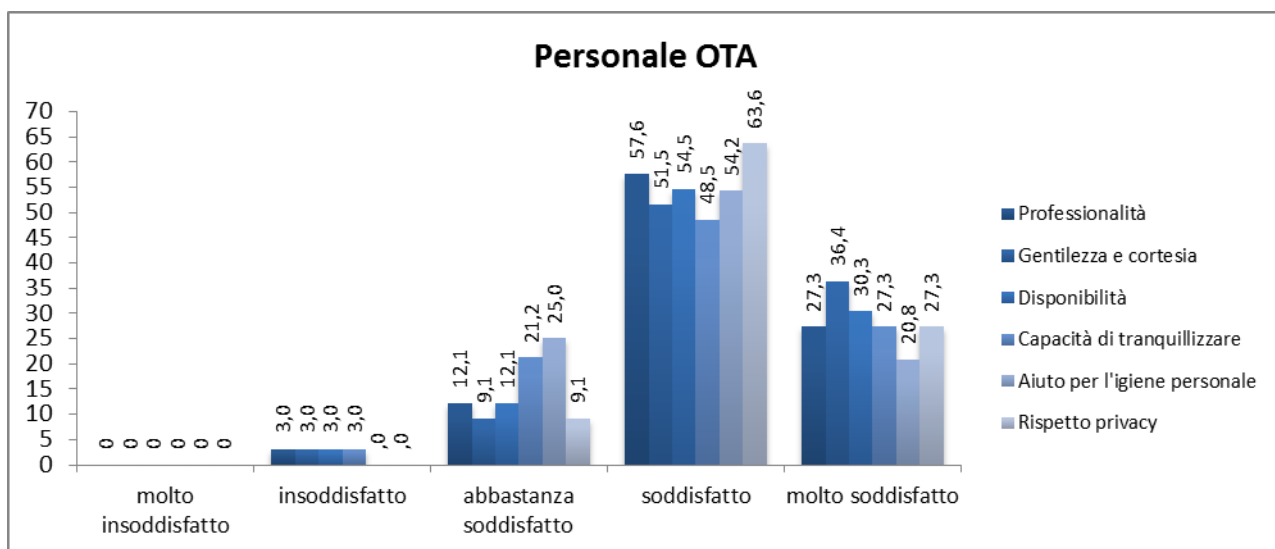
Per quanto riguarda il periodo di **ricovero nel reparto**, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità ad ascoltare le richieste di pazienti e familiari, informazioni ricevute sulle condizioni di salute, informazioni ricevute su trattamenti terapeutici e accertamenti diagnostici, informazioni ricevute sui possibili percorsi assistenziali dopo il ricovero, rispetto della privacy) risulta essere positiva, infatti la maggior parte delle risposte si collocano tra soddisfatto e molto soddisfatto e nessuno dei rispondenti si ritiene insoddisfatto o molto insoddisfatto.

La valutazione sul **personale infermieristico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità / prontezza nel rispondere alle sue esigenze, vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio, disponibilità a dare spiegazioni/ informazioni, rispetto della privacy) vede, a fronte di una elevata percentuale di soddisfatti e molto soddisfatti un aumento della percentuale di abbastanza soddisfatti e la presenza di alcuni insoddisfatti.,

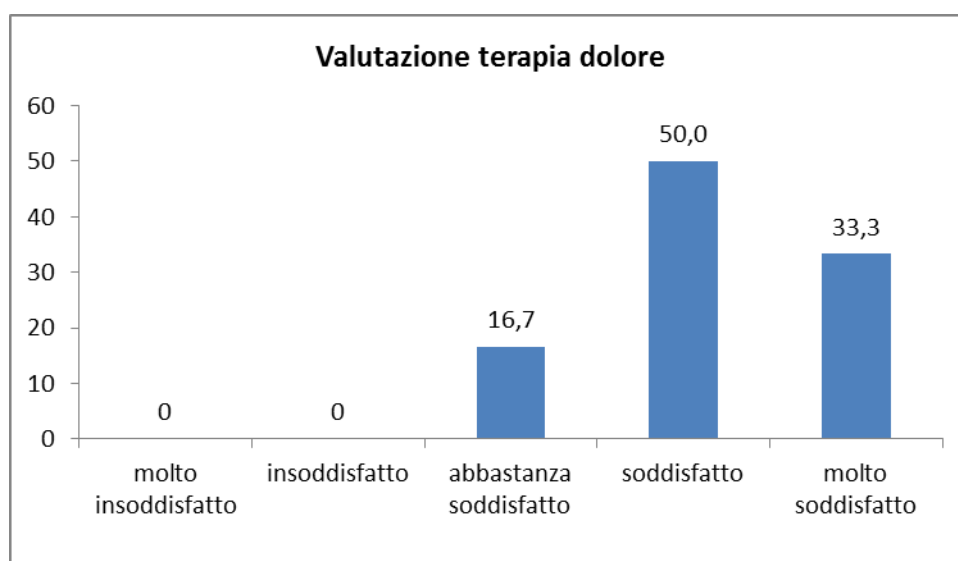
Per quanto riguarda la valutazione sul personale **OTA** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità / prontezza nel rispondere alle sue esigenze, vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio, rispetto della privacy) si evidenzia un elevato numero di risposte mancanti dovute al fatto che i pazienti non sempre riescono a distinguere le diverse figure professionali. La maggiore percentuale delle risposte date rientra comunque tra soddisfatto e molto soddisfatto.

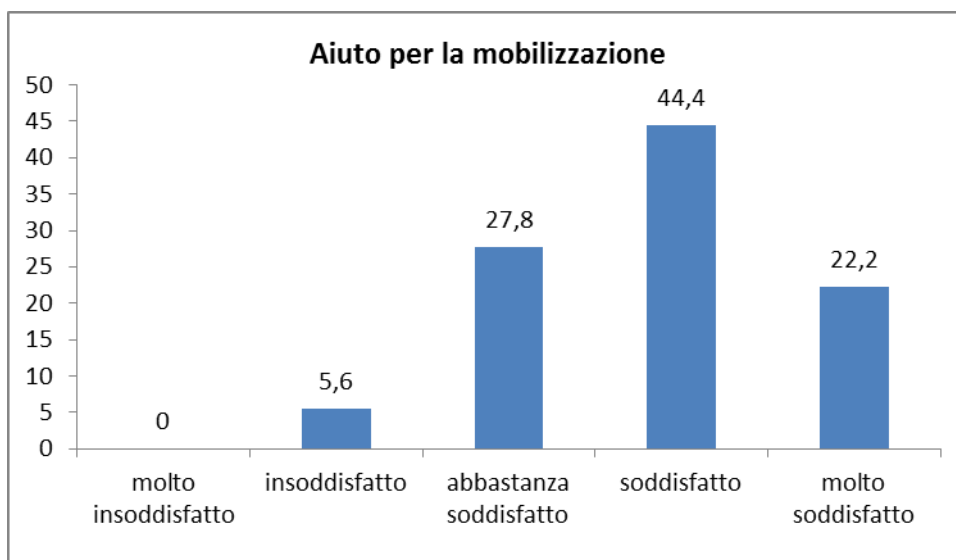
Anche la valutazione sul **personale ausiliario** (professionalità, gentilezza e cortesia, rispetto della privacy) ha un andamento generale positivo, per cui la maggior parte delle risposte si collocano tra soddisfatto e molto soddisfatto



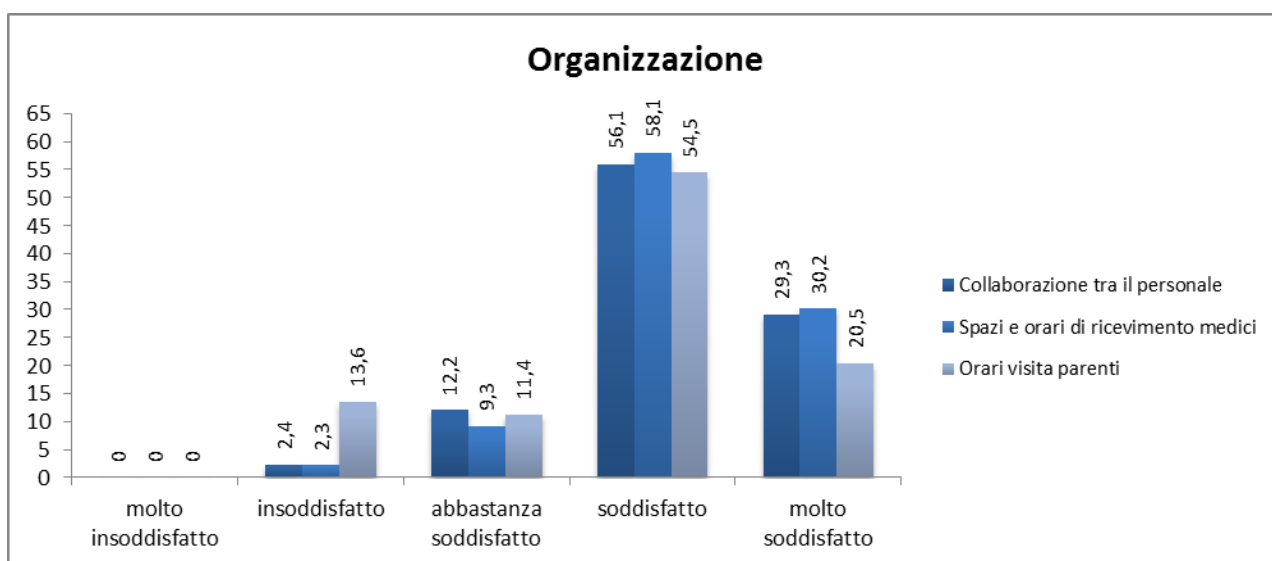


Positiva anche la valutazione sulla **terapia per il dolore** e per l'.

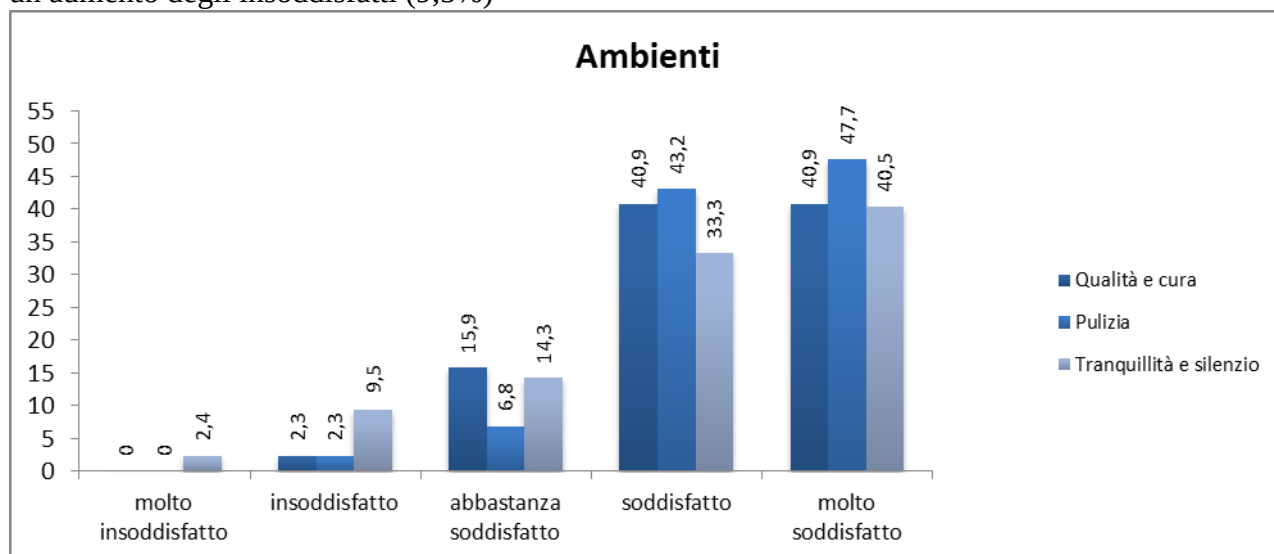




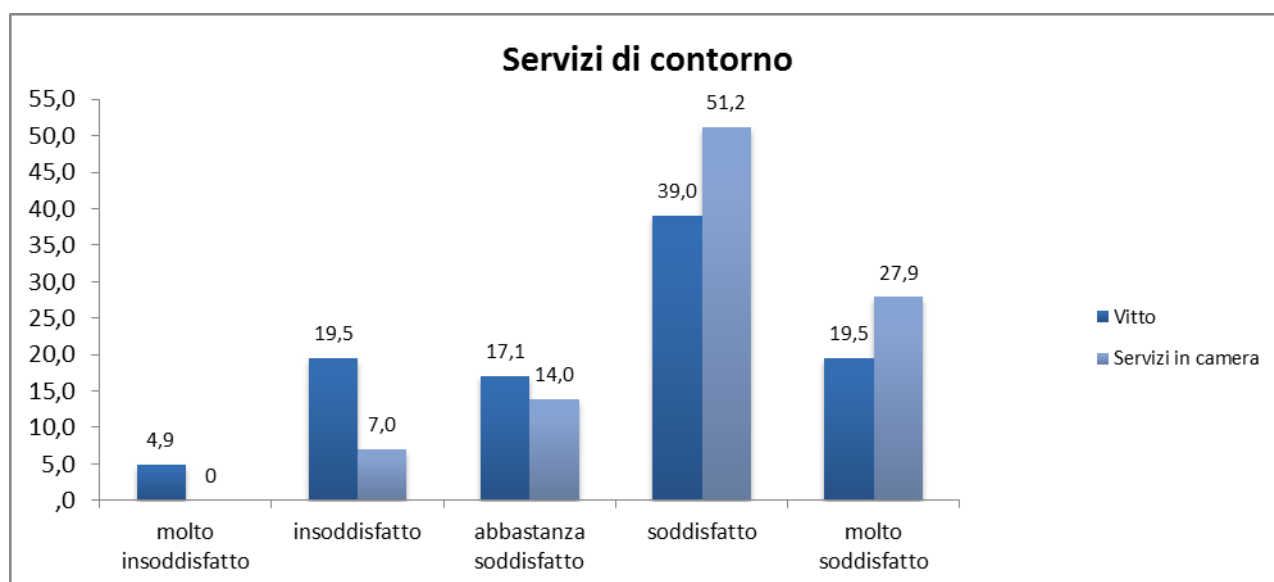
Per quanto riguarda la valutazione dell'**organizzazione** del reparto viene valutata positivamente la **collaborazione tra il personale e l'organizzazione degli spazi e degli orari di ricevimento dei medici** mentre per quanto riguarda **l'organizzazione degli orari di visita dei parenti**, anche se la maggior parte degli utenti sono soddisfatti (54,5%), aumentata percentuale degli insoddisfatti (13,6 %).



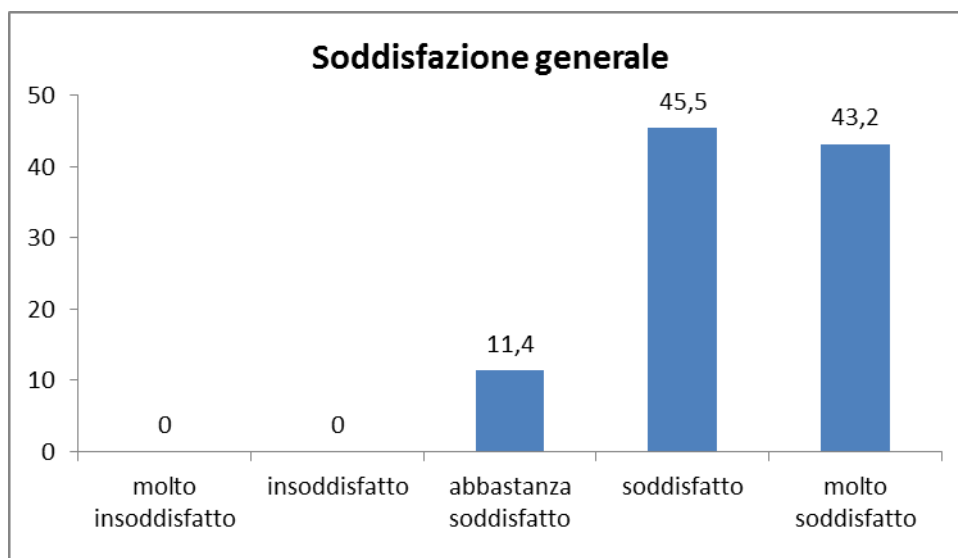
Per quanto riguarda la valutazione degli **ambienti** e in particolare la **qualità e cura** degli ambienti del reparto, è uguale la percentuale degli utenti molto soddisfatti e soddisfatti (40,9 %) e il 15,9% abbastanza soddisfatto; della **pulizia** risulta molto soddisfatto il 47,7% e soddisfatto il 43,2% dei pazienti; della **tranquillità del reparto** è molto soddisfatto il 40,5% e soddisfatto il 33,3%, con un aumento degli insoddisfatti (9,5%)



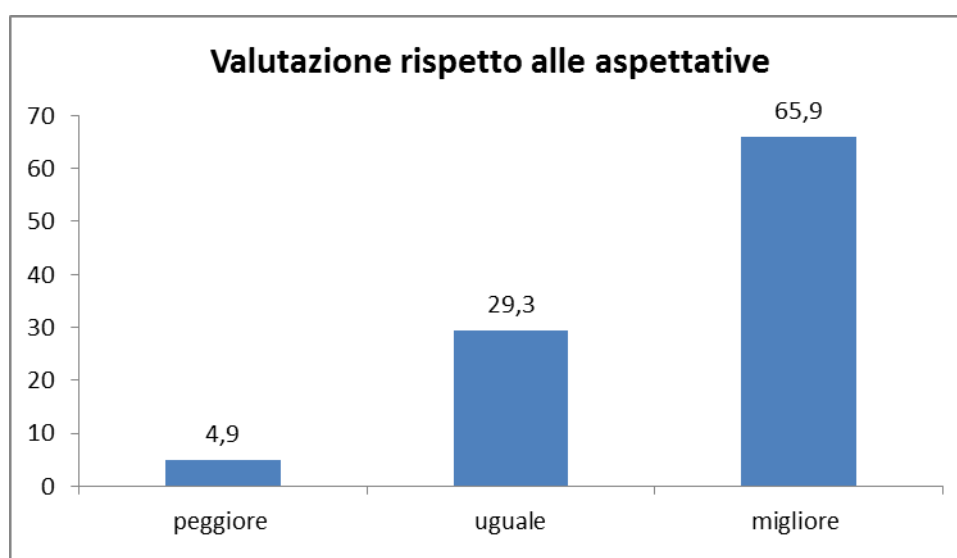
Per quanto attiene alla **qualità del cibo**, sono soddisfatti il 39% degli utenti; quasi uguale la percentuale di molto soddisfatti (19,5%) e abbastanza soddisfatti (17,1%), mentre sono molto insoddisfatti il 4,9%. I **servizi in camera** (televisione, aria condizionata, bagno ecc.) vedono soddisfatti il 51,2% dei pazienti ricoverati, molto soddisfatti il 27,9%, abbastanza soddisfatti il 14% e insoddisfatti il 7%.



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



Infine, il 65,9% delle persone intervistate considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative**, il 29,3% come era nelle sue aspettative, il 4,9% degli intervistati la considera peggiore.



La maggior parte dei pazienti è stata ricoverata per un periodo compreso tra 3 e 10 giorni (69,8%).

Le **domande aperte** evidenziano come molto apprezzati, per quanto riguarda il personale, sia la professionalità e competenza che gli aspetti relazionali ma segnalano anche come da migliorare la competenza relazionale di alcuni operatori.

Altri aspetti segnalati come da migliorare riguardano l'organizzazione degli orari di visita dei parenti rispetto ai quali viene espressa l'esigenza di un maggiore tempo e da alcuni (pazienti autonomi) viene segnalato il disagio del sovrapporsi del pranzo con l'orario di visita dei parenti e di ricevimento dei medici. Degli ambienti di ricovero viene apprezzata la pulizia. Infine, il vitto viene considerato da migliorare da parte di alcuni pazienti come quantità e varietà.

RISULTATI

PARENTI

Nel complesso l'analisi dei dati evidenzia un *buon livello di soddisfazione* dei **familiari** dei pazienti ricoverati nel reparto di Medicina (la maggior parte delle risposte si concentrano infatti tra soddisfatto e molto soddisfatto).

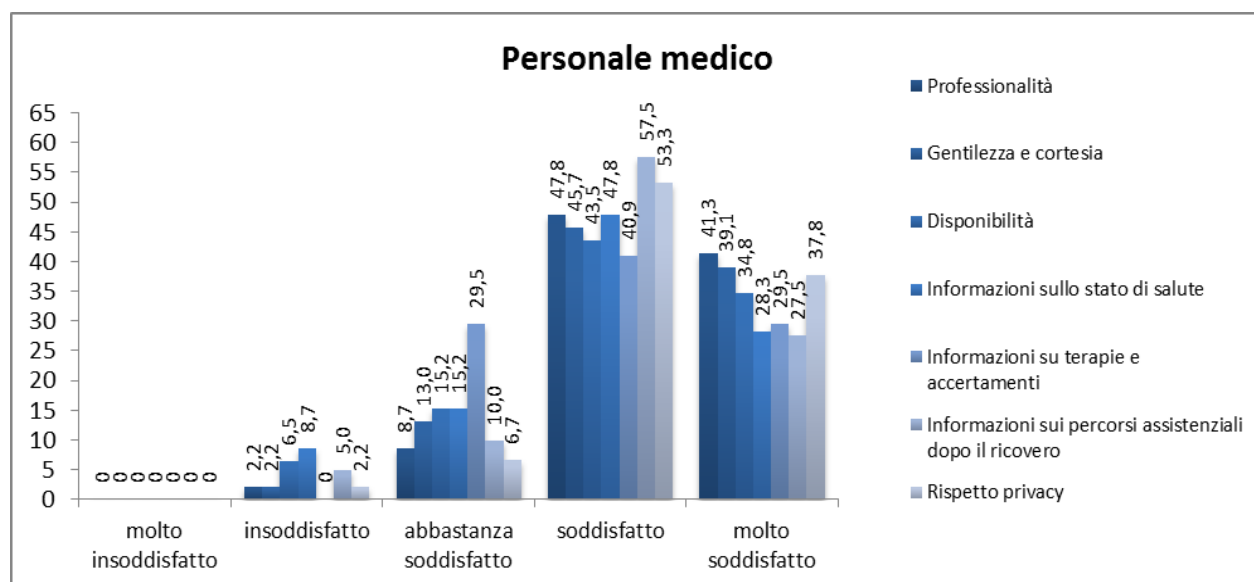
Il questionario è stato compilato nella maggior parte dei casi (73,9) da un figlio/a.

Per quanto riguarda le domande sull'**accesso** al reparto, la maggior parte delle persone intervistate sono parenti di pazienti giunti in reparto dal Pronto Soccorso dell'Ospedale (91,1%).

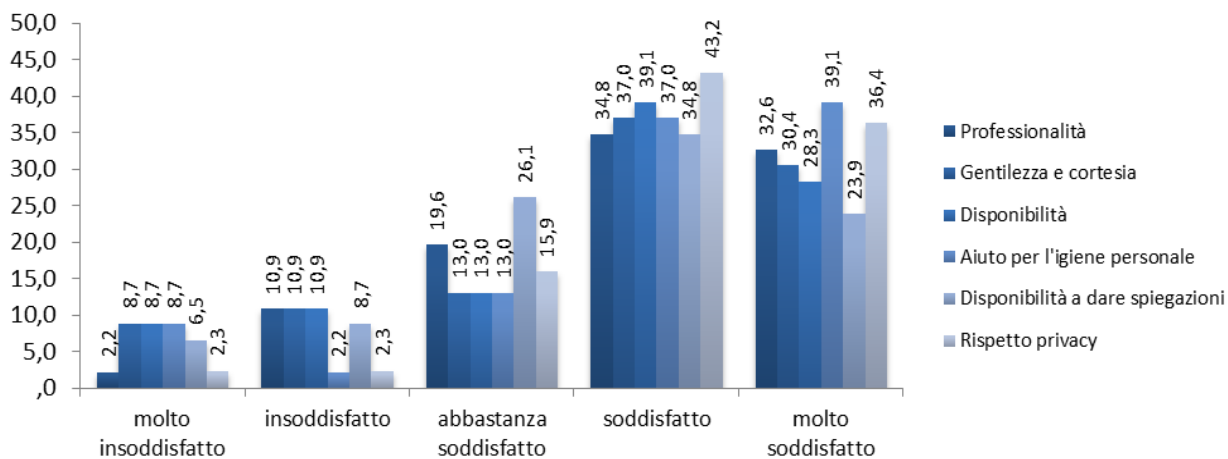
Per quanto riguarda la fase di **ricovero nel reparto**, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità ad ascoltare le richieste di pazienti e familiari, informazioni ricevute sulle condizioni di salute, informazioni ricevute su trattamenti terapeutici e accertamenti diagnostici, informazioni ricevute sui possibili percorsi assistenziali dopo il ricovero, rispetto della privacy) risulta essere positiva, infatti la maggior parte delle risposte si collocano tra soddisfatto e molto soddisfatto

La valutazione sul **personale infermieristico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità / prontezza nel rispondere alle sue esigenze, disponibilità a dare spiegazioni/informazioni, rispetto della privacy) e sul personale **OTA** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità / prontezza nel rispondere alle sue esigenze del paziente, rispetto della privacy) vede a fronte di una elevata percentuale di soddisfatti e molto soddisfatti un aumento degli insoddisfatti.

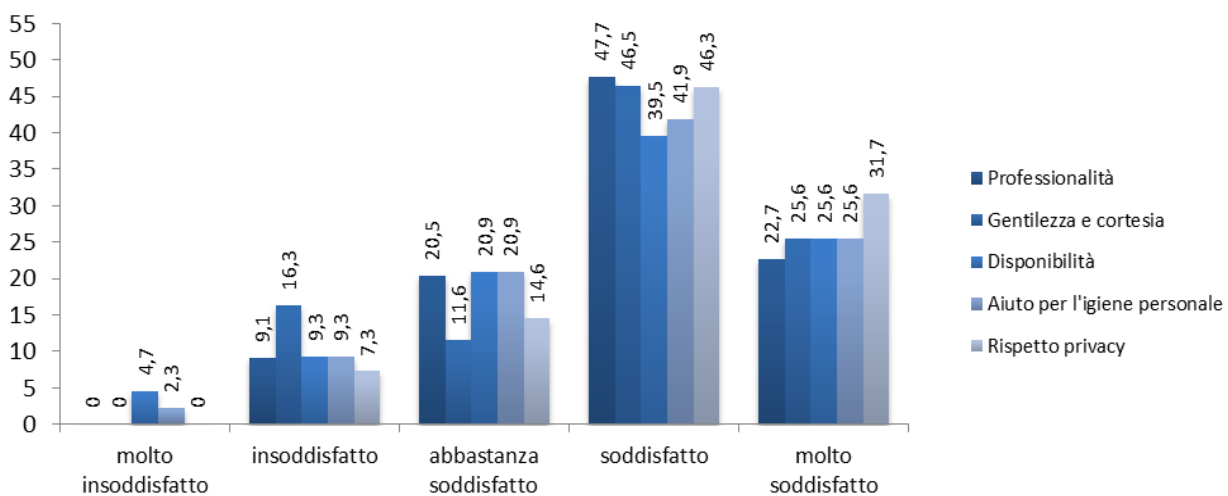
La valutazione sul **personale ausiliario** (professionalità, gentilezza e cortesia, rispetto della privacy) ha un andamento generale positivo, per cui la maggior parte delle risposte si collocano tra soddisfatto e molto soddisfatto.



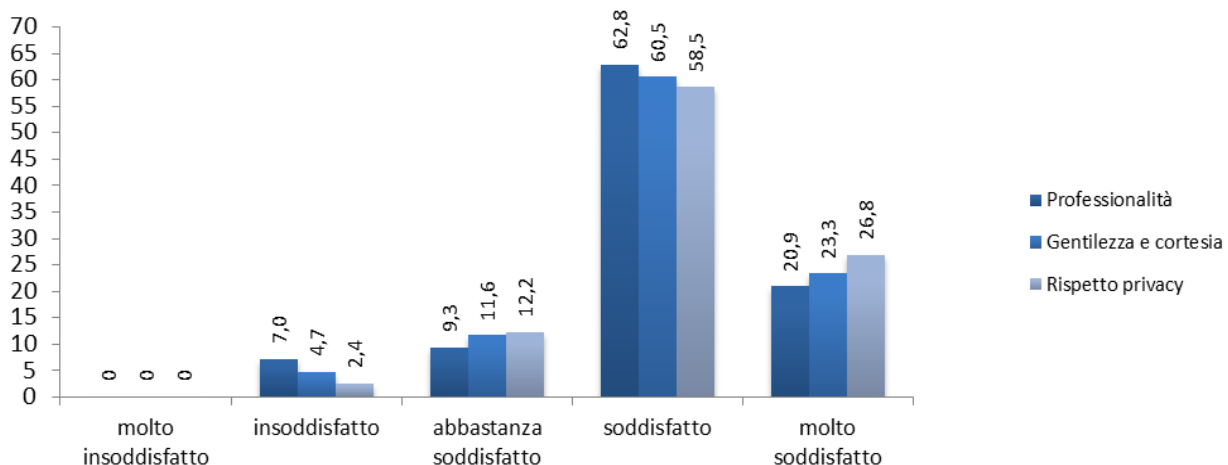
Personale infermieristico



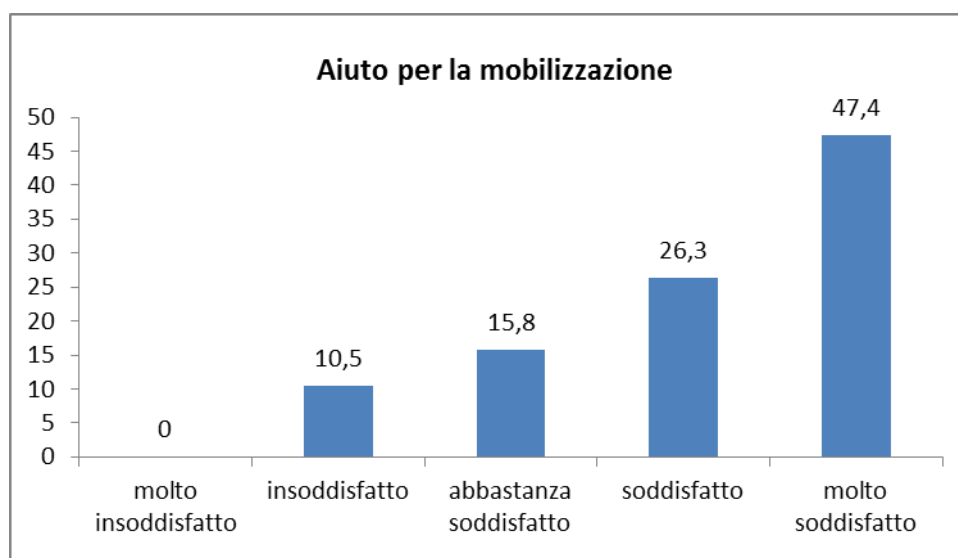
Personale OTA



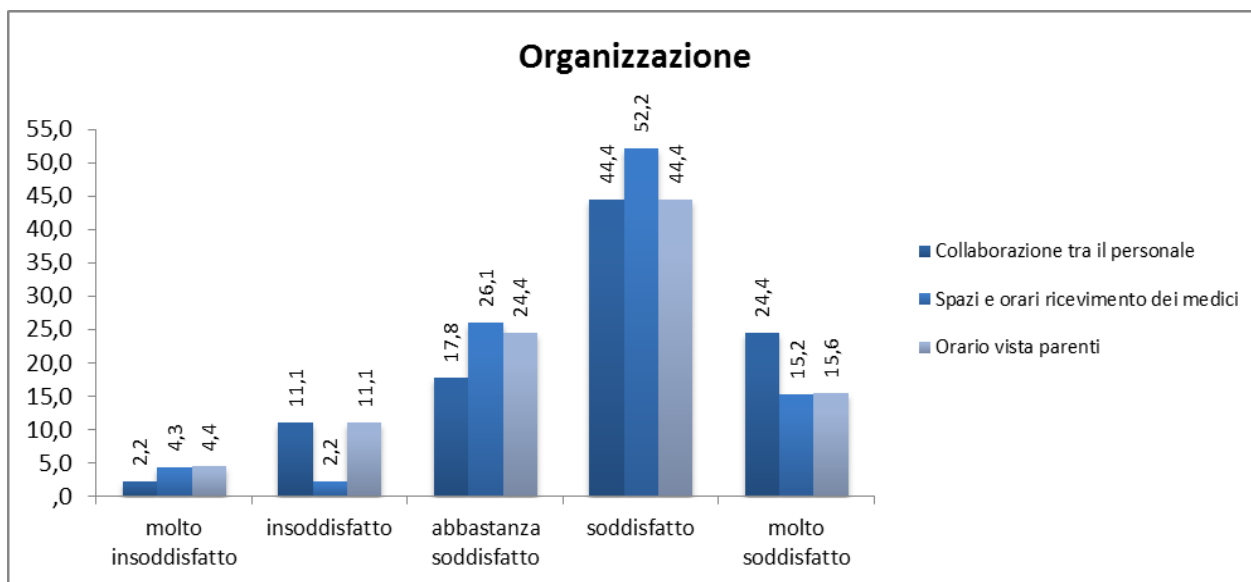
Personale ausiliario



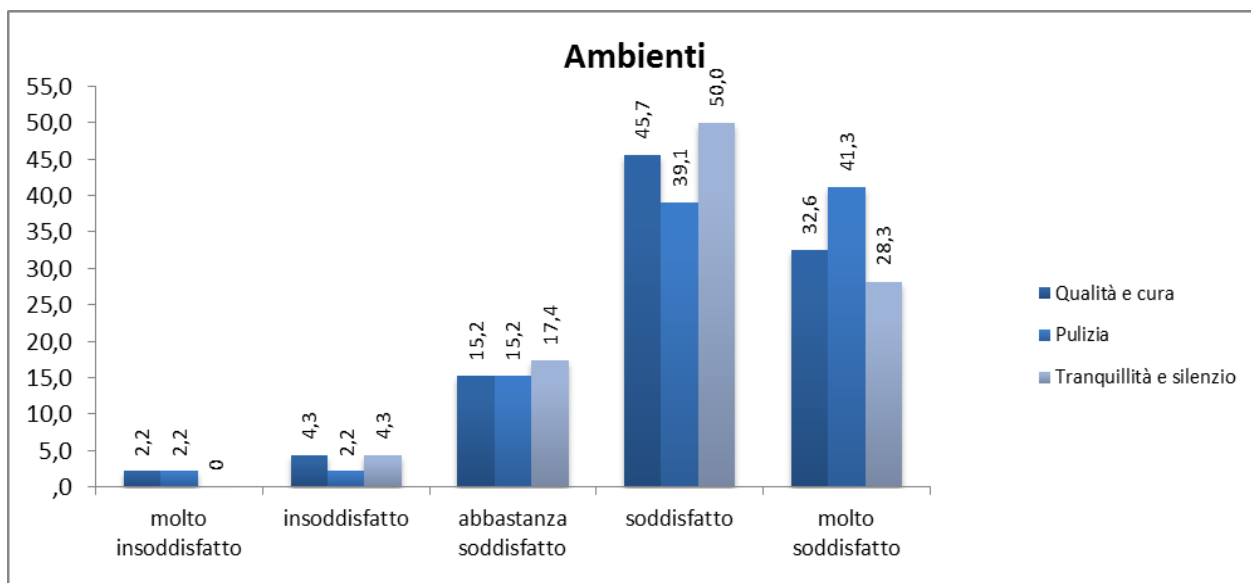
Dei parenti che hanno valutato **l'aiuto dato per la movimentazione** al loro familiare, il 47,4% risulta molto soddisfatto, il 26,3% soddisfatto, il 15,8% abbastanza soddisfatto e il 10,5% insoddisfatto.



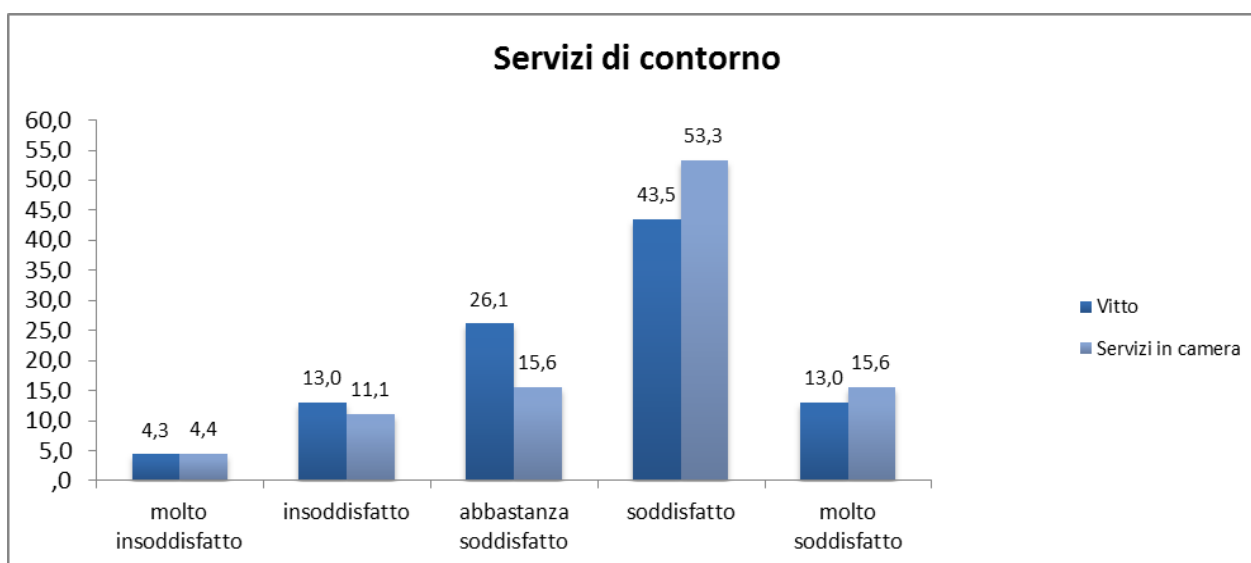
Per quanto riguarda la valutazione dell'**organizzazione** del reparto la **collaborazione tra il personale** viene valutata dal 44,4% degli utenti soddisfacente e molto soddisfacente dal 24,4%, il 17,8% risulta essere abbastanza soddisfatto e l'11,1% insoddisfatto. **L'organizzazione degli spazi e degli orari di ricevimento dei medici** vede soddisfatti il 52,2% dei parenti, molto soddisfatti il 15,2% e abbastanza soddisfatti il 26,1%. Mentre dell'**organizzazione degli orari di visita dei parenti** sono soddisfatti il 44,4% delle persone intervistate, abbastanza soddisfatti il 24,4%, molto soddisfatti il 15,6% e risultano insoddisfatti l'11,1%.



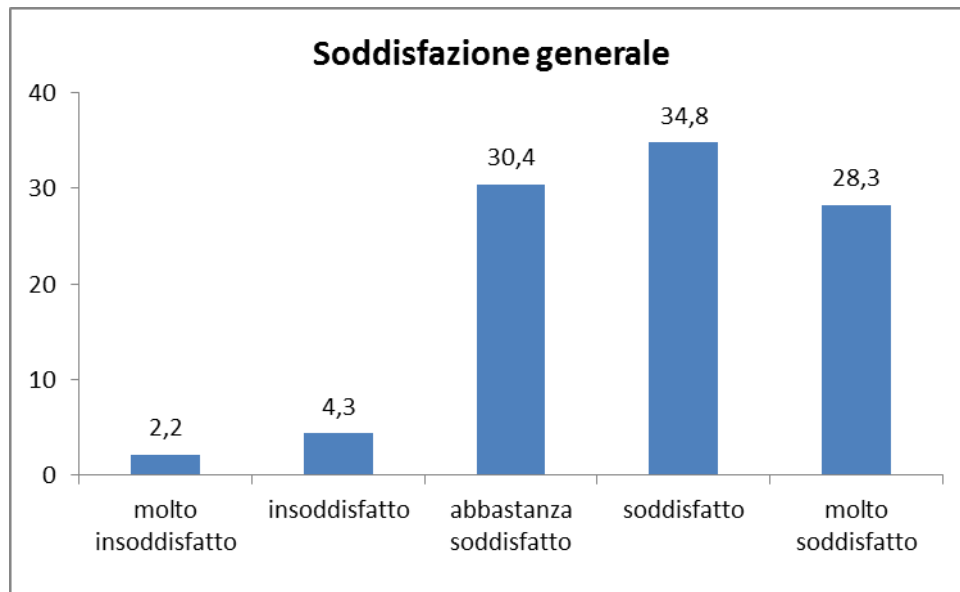
Per quanto riguarda la valutazione degli **ambienti** (qualità e cura, pulizia, tranquillità del reparto) la maggior parte delle risposte si collocano tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.



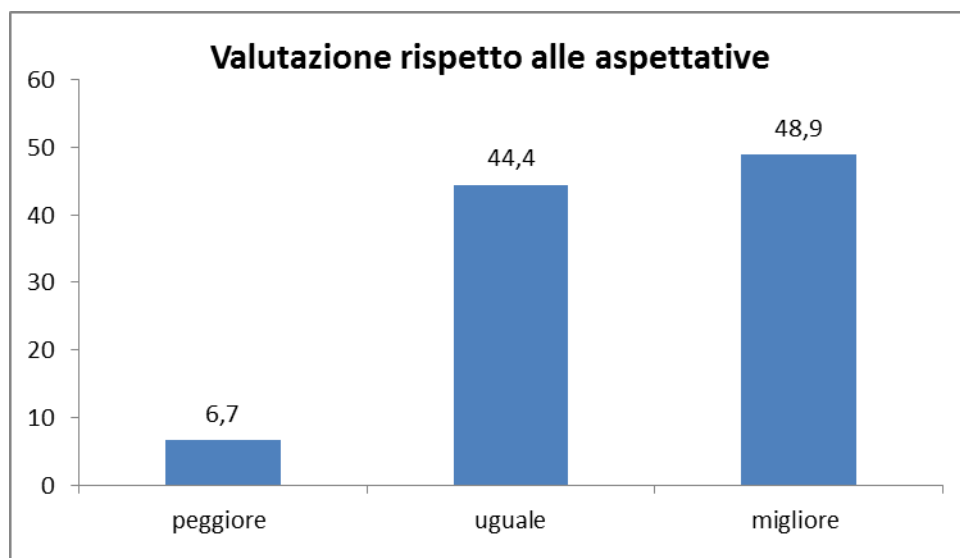
Della **qualità del cibo**, sono soddisfatti il 43, 5% dei familiari, abbastanza soddisfatti il 26,1%, è uguale la percentuale di molto soddisfatti e insoddisfatti (13%). **I servizi disponibili in camera** vedono soddisfatti il 53,3% dei parenti, uguale la percentuale di molto soddisfatti e abbastanza soddisfatti (15,6%), insoddisfatti l'11,1 %.



L'analisi dei dati sulla **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nella U. O. di Medicina data dai parenti evidenzia che sono soddisfatti il 34,8% dei familiari, molto soddisfatti il 28,3% e abbastanza soddisfatti il 30,4%.



Infine il 48,9% delle persone intervistate considera l'assistenza data al proprio parente nel reparto **migliore** rispetto alle proprie **aspettative**, il 44,4% come era nelle sue aspettative, il 6,7% degli intervistati la considera peggiore.



Un dato interessante da rilevare è che i parenti dei pazienti ricoverati per meno tempo (massimo una settimana) sono complessivamente più soddisfatti dei parenti di persone ricoverate per maggiore tempo (più di una settimana).

Gli **aspetti del reparto maggiormente apprezzati** dai parenti riguardano il personale sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità). Riguardo all'organizzazione del reparto viene apprezzata la modalità di informazione ai parenti presso il letto del paziente, mentre degli ambienti di ricovero viene apprezzata soprattutto la pulizia. Anche i parenti segnalano come **da migliorare** alcuni aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità) da parte di alcuni operatori.

I **suggerimenti** per migliorare il servizio dati dai parenti intervistati riguardano l'organizzazione e l'aumento del personale per maggior assistenza al paziente, in particolare agli anziani, come aiuto per mangiare e aiuto per l'igiene personale. .

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati emersa dalla rilevazione della qualità percepita dall'utenza nel reparto di Medicina evidenzia un buon livello di soddisfazione nelle diverse aree indagate.

L'analisi delle domande aperte consente di individuare alcune priorità per l'utenza (sia pazienti che parenti) che riguardano principalmente, oltre alla competenza professionale del personale, gli aspetti relazionali ad essa connessi, i quali influiscono sul grado di soddisfazione dell'utenza. Infatti alcune dimensioni relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, ecc) molto apprezzate dalla maggior parte degli utenti del reparto vengono riportate da alcuni come da migliorare.

A tal proposito risulta importante notare come gli aspetti relazionali indicati in particolare dai parenti come da migliorare, influiscono sulla soddisfazione generale rispetto all'assistenza ricevuta dai loro familiari; infatti i parenti che hanno segnalato la carenza di questi aspetti nelle domande aperte, nella valutazione complessiva del reparto hanno riportato un minor grado di soddisfazione.

Altri aspetti considerati dagli utenti del reparto come migliorabili riguardano alcuni aspetti organizzativi rispetto ai quali gli stessi forniscono dei suggerimenti.

Infine le differenze nella soddisfazione riscontrate in funzione della durata della degenza dei pazienti forniscono ulteriori spunti di riflessione al fine di effettuare alcuni interventi di miglioramento della qualità dell'assistenza fornita dal reparto.