

LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA PERCEPITA NELLA U.O. DI NEONATOLOGIA-PATOLOGIA NEONATALE-TERAPIA INTENSIVA NEONATALE

1. REPARTO DI PATOLOGIA NEONATALE E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta è stato compilato nel periodo dall'8 Novembre 2018 al 24 Gennaio 2019 da 84 genitori di neonati ricoverati nel Reparto di Patologia Neonatale e Terapia Intensiva Neonatale (TIN).

RISULTATI

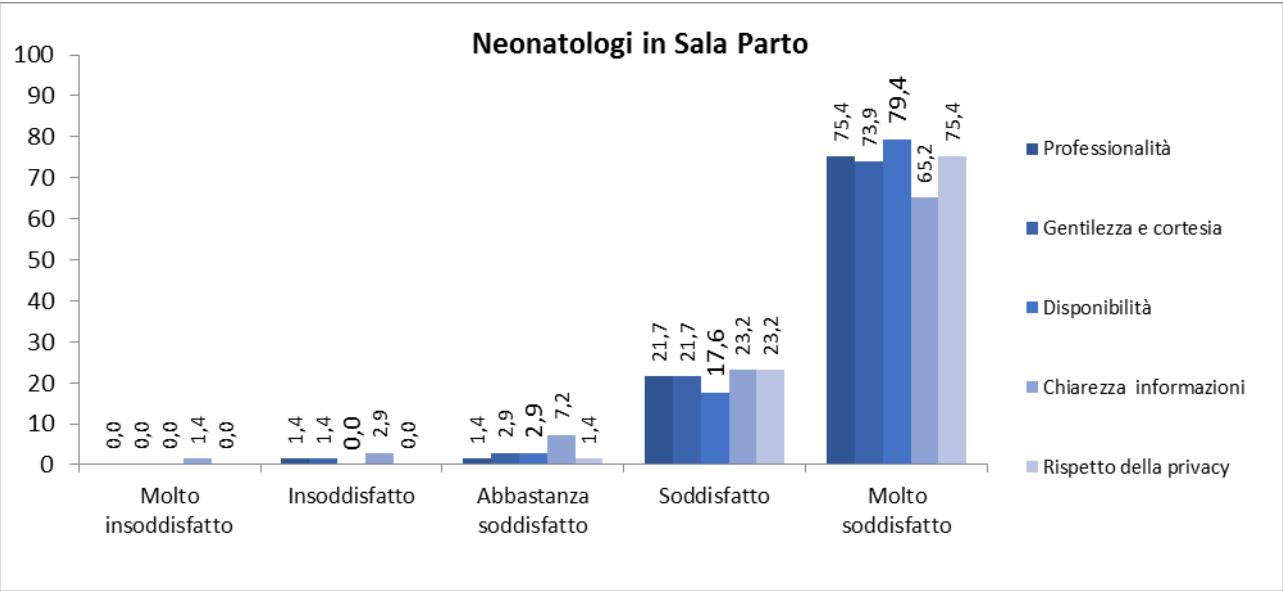
Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati ai genitori evidenzia un *elevato livello di soddisfazione* (la maggior parte delle risposte si concentra infatti tra soddisfatto e molto soddisfatto).

Hanno risposto al questionario 61 madri (72,6%) e 23 padri. Il 39,8% dei genitori ha più di 40 anni, il 36,1% tra i 35 e i 40 anni, mentre il 22,9% rientra in una fascia di età compresa tra 25 e 34 anni. Per quanto concerne il titolo di studio, ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 45,8 % del campione ed è laureato il 39,8%, mentre ha conseguito il diploma di scuola media inferiore il 13,3% La nazionalità è per la maggior parte italiana (86,7%).

La maggior parte dei neonati del campione è nato in seguito ad una gravidanza singola (84,1%) con un parto cesareo (58,5%). Il 51,2 % è nato ad una Età Gestazionale maggiore di 37 settimane, mentre il 25,6% ad una Età Gestazionale compresa tra 33 e 37 settimane, il 15,9% tra 29 e 32 settimane e il 7,3% tra 24 e 28 settimane.

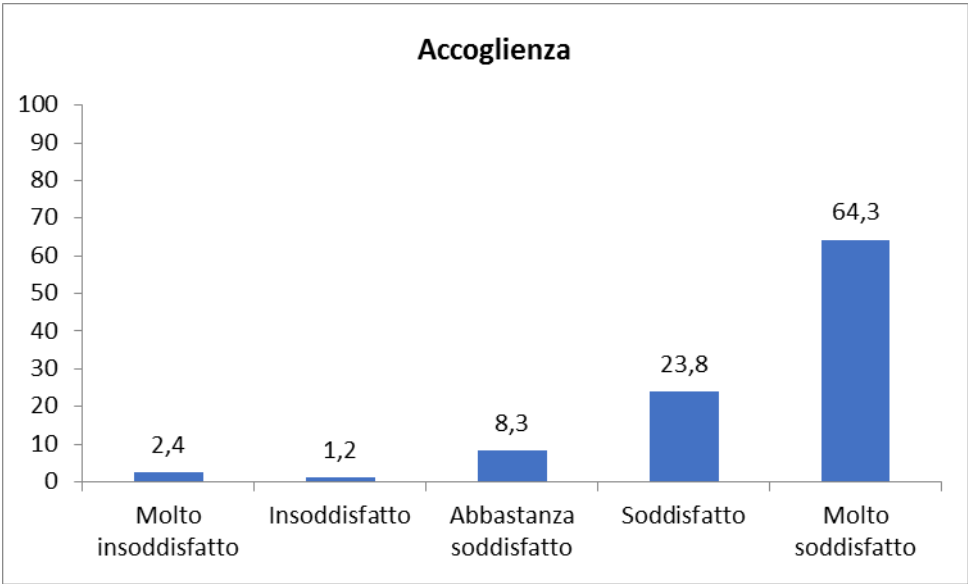
La maggior parte delle genitori del campione (51,3%) ha avuto il proprio figlio ricoverato per un periodo compreso tra 1 e 7 giorni, il 22,4% tra 8 e 14 giorni, l'11,8% tra 15 giorni e un mese e il 14,5% per più di un mese .

La valutazione della **Sala Parto** risulta essere molto positiva per quanto riguarda il **personale medico** della Neonatologia (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, rispetto della privacy), infatti in tutte le domande riguardanti quest'area la percentuale dei genitori che ha risposto di essere molto soddisfatto è maggiore del 65%.

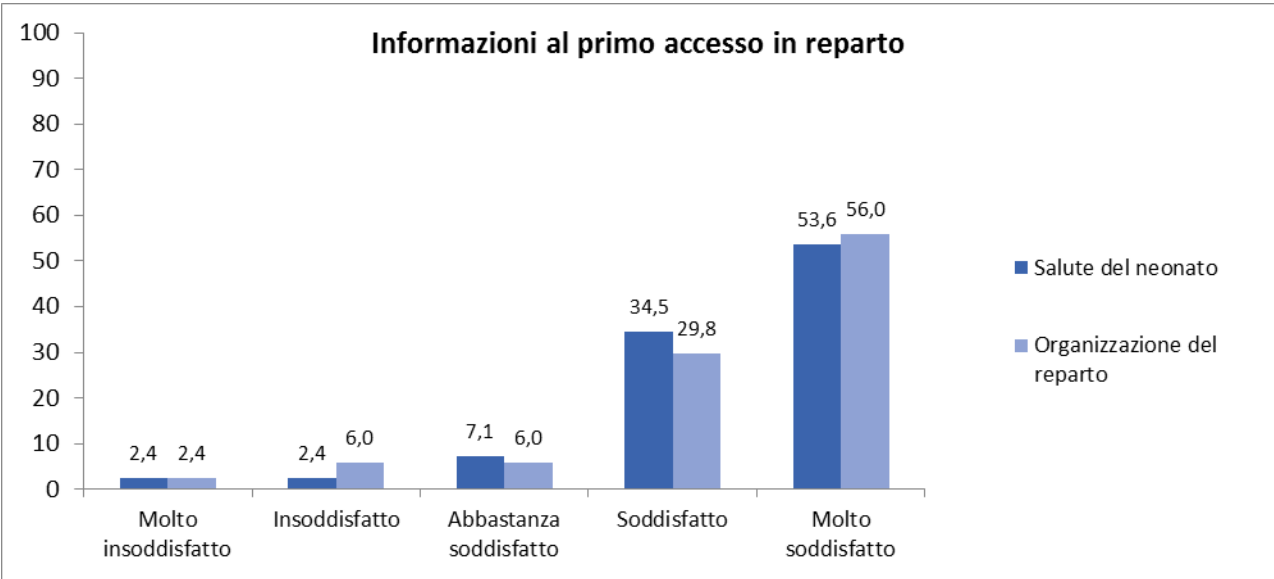


Il 46,4% dei genitori del campione ha poi avuto il proprio figlio ricoverato in Patologia Neonatale, il 16,7% in TIN (in isolamento) e il 39,6% in Patologia neonatale e TIN.

Per quanto riguarda il **primo accesso** del genitore in reparto, l'**accoglienza** effettuata dal personale all'ingresso in reparto viene valutata molto positivamente.



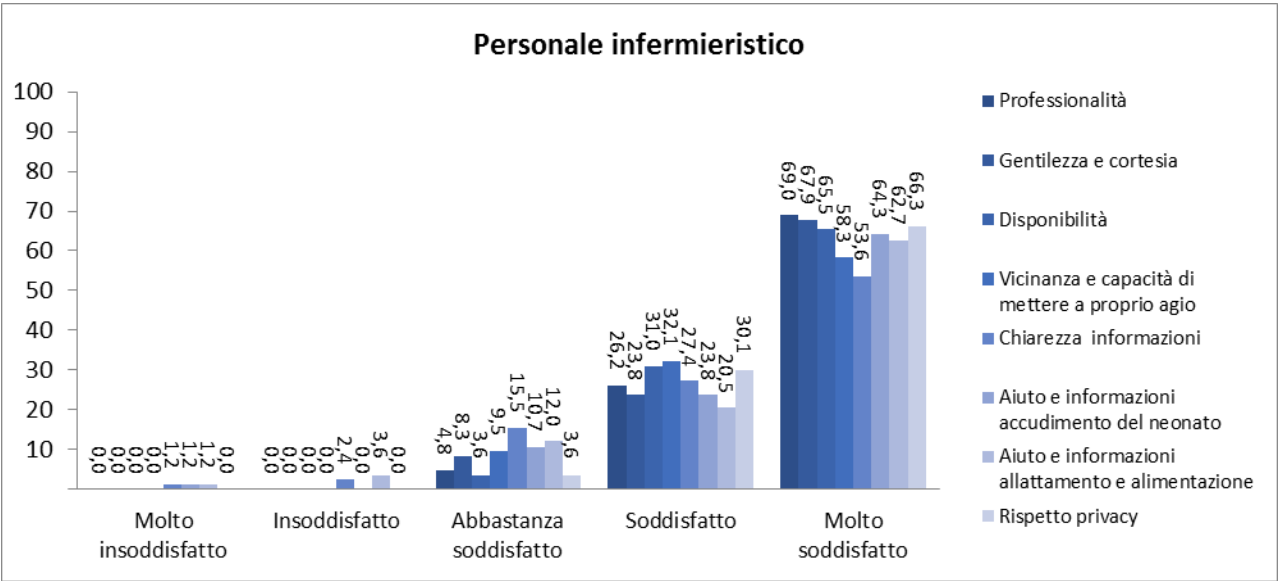
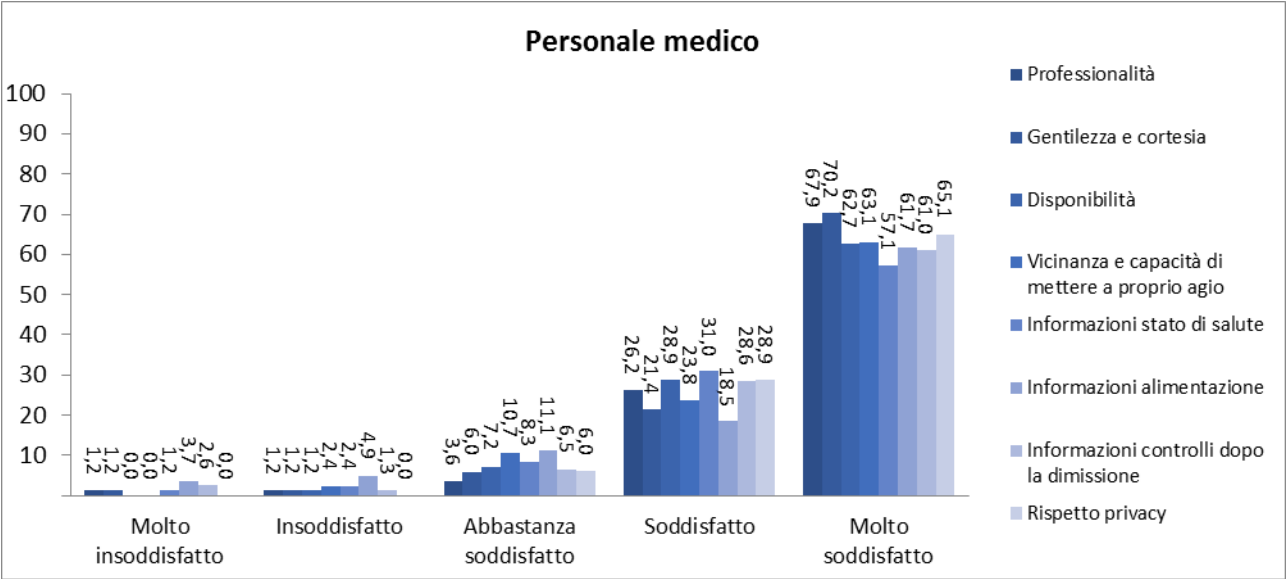
Il 90% dei genitori ritiene di aver avuto le informazioni di cui aveva bisogno al momento del ricovero del figlio. Sono infatti molto soddisfatti il 53,6% e soddisfatti il 34,5% della **chiarezza delle informazioni sullo stato di salute del figlio** ricevute dal personale e sono molto soddisfatti delle **informazioni sull'organizzazione del reparto** il 56% dei genitori e soddisfatti il 29,8%, anche se vi è un lieve aumento degli insoddisfatti relativamente a questo tipo di informazioni date al momento del primo accesso al reparto (6%).

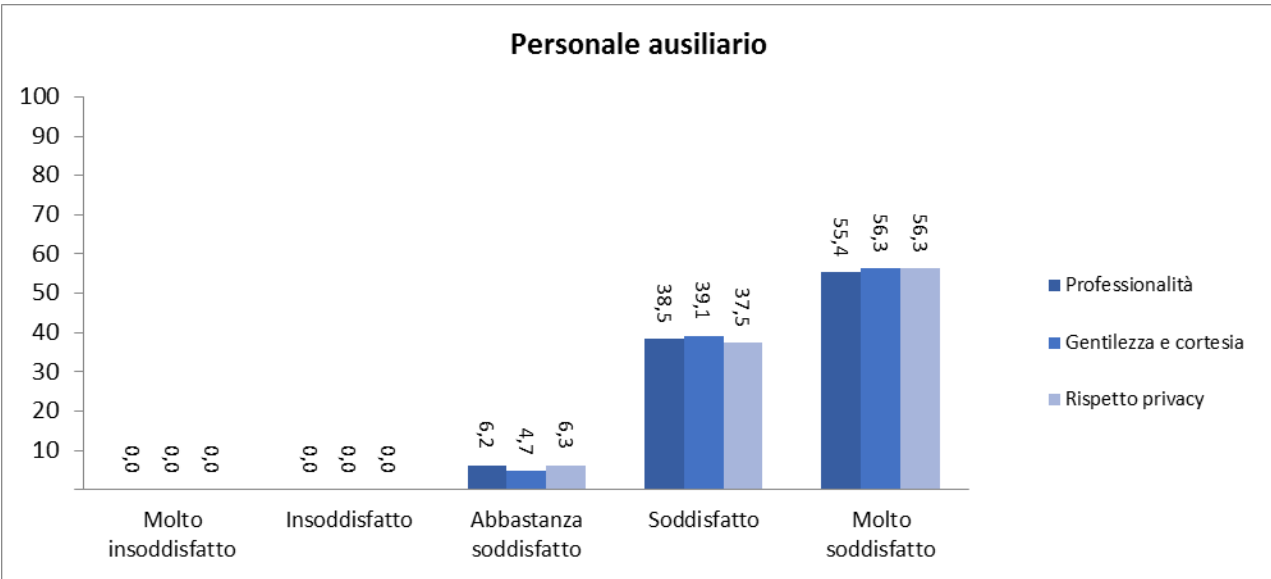
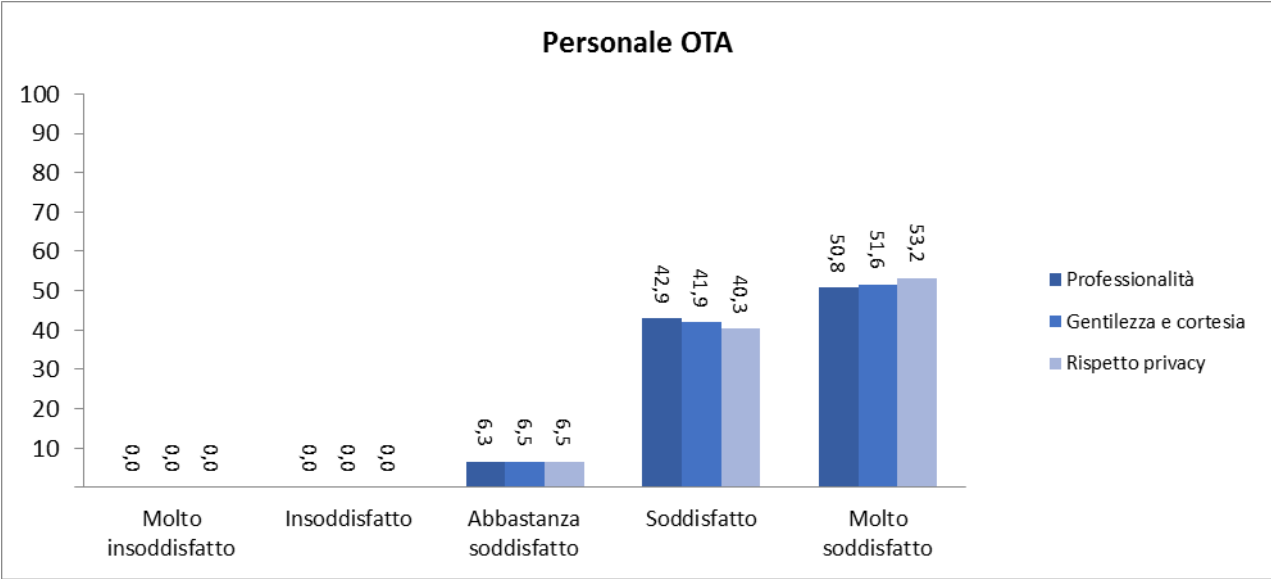


Per quanto riguarda il **periodo di ricovero nel reparto**, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità,

vicinanza e capacità di mettere a proprio agio, chiarezza delle informazioni sulle condizioni di salute del figlio, informazioni ricevute sull'allattamento/alimentazione, informazioni ricevute sui possibili controlli dopo la dimissione, rispetto della privacy) e al **personale infermieristico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio, chiarezza delle informazioni, aiuto e informazioni ricevuti per la cura e l'accudimento del bambino, aiuto informazioni ricevute sull'allattamento/alimentazione, rispetto della privacy) risulta essere molto positiva, infatti la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.

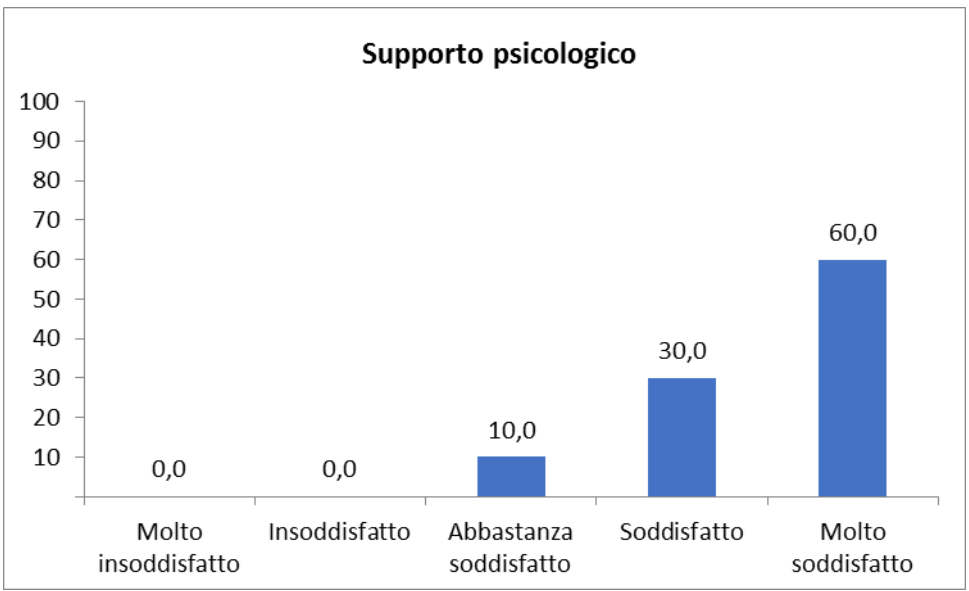
La valutazione sul personale **OTA** (professionalità, gentilezza e cortesia, rispetto della privacy) e sul **personale ausiliario** (professionalità, gentilezza e cortesia, rispetto della privacy) ha lo stesso andamento generale positivo, per cui la maggior parte delle risposte si collocano tra molto soddisfatto e soddisfatto e nessuna risposta che indichi insoddisfazione o molta insoddisfazione.



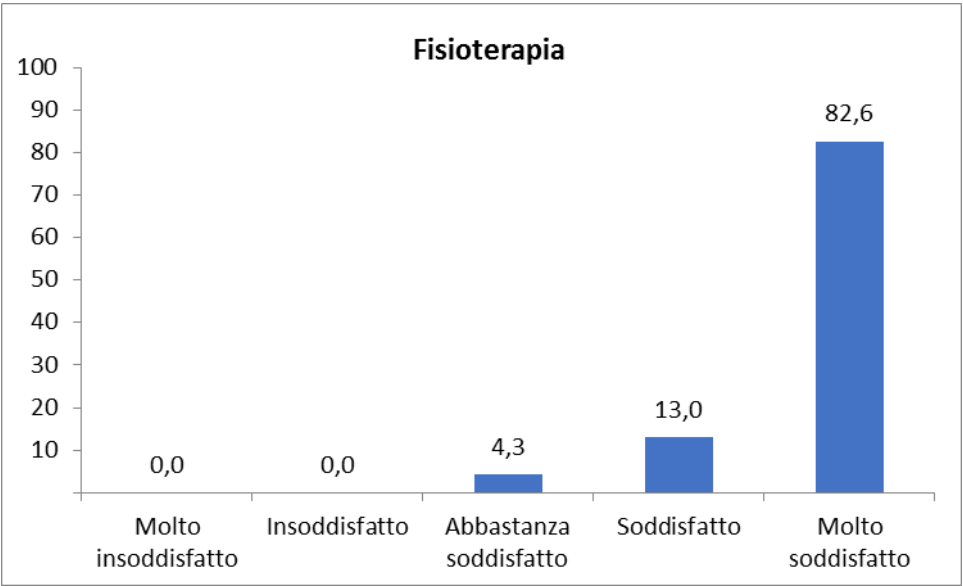


È stato poi chiesto ai genitori di valutare il sostegno psicologico effettuato dalle psicologhe dell’Ospedale in reparto e il trattamento fisioterapico.

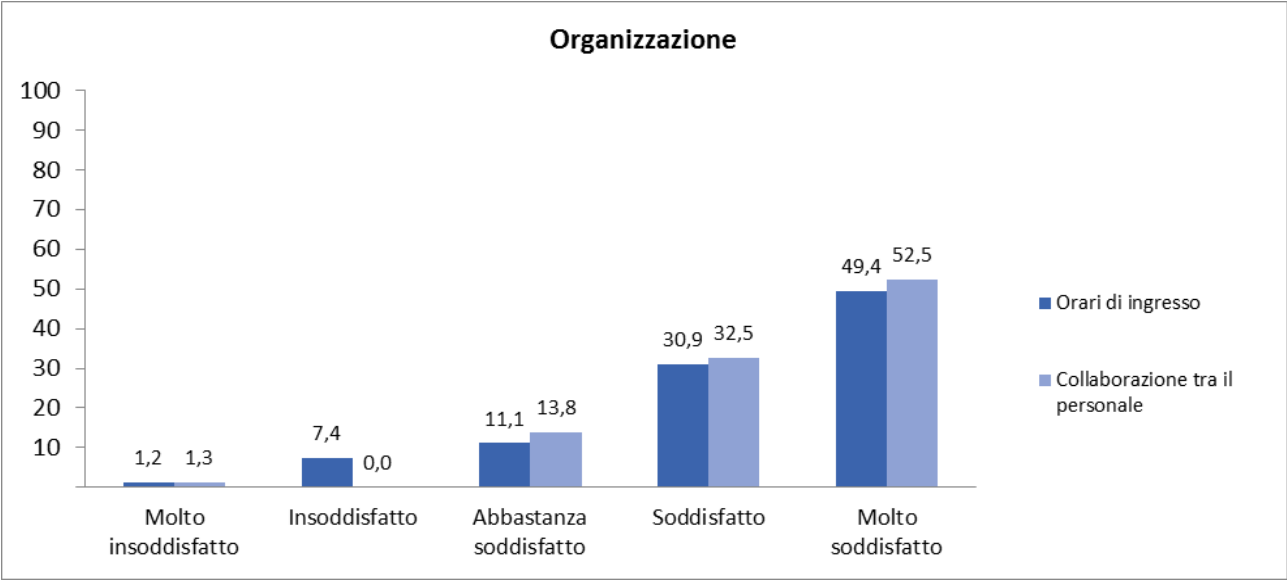
Dei genitori che hanno dichiarato di aver usufruito del **supporto psicologico**, il 60% risulta molto soddisfatto, il 30% soddisfatto e il 10% abbastanza soddisfatto, in assenza di insoddisfatti e molto insoddisfatti.



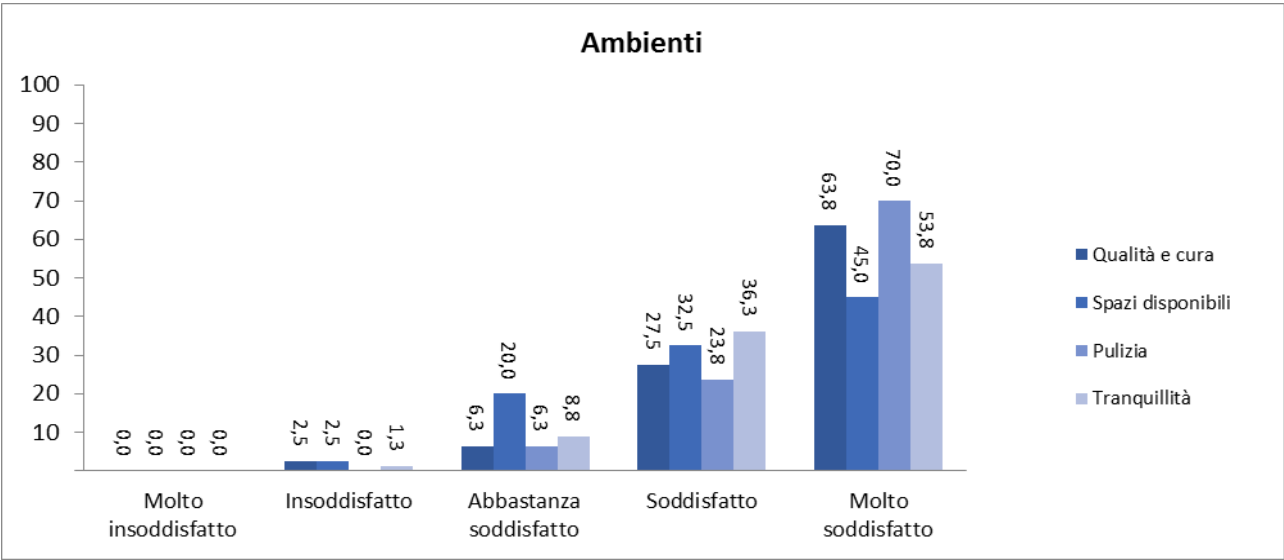
Dei genitori che hanno potuto valutare il **trattamento fisioterapico** effettuato sul proprio bambino, risulta molto soddisfatto l'80%, soddisfatto il 13% e abbastanza soddisfatto il 4,3 %, in assenza di insoddisfatti e molto insoddisfatti.



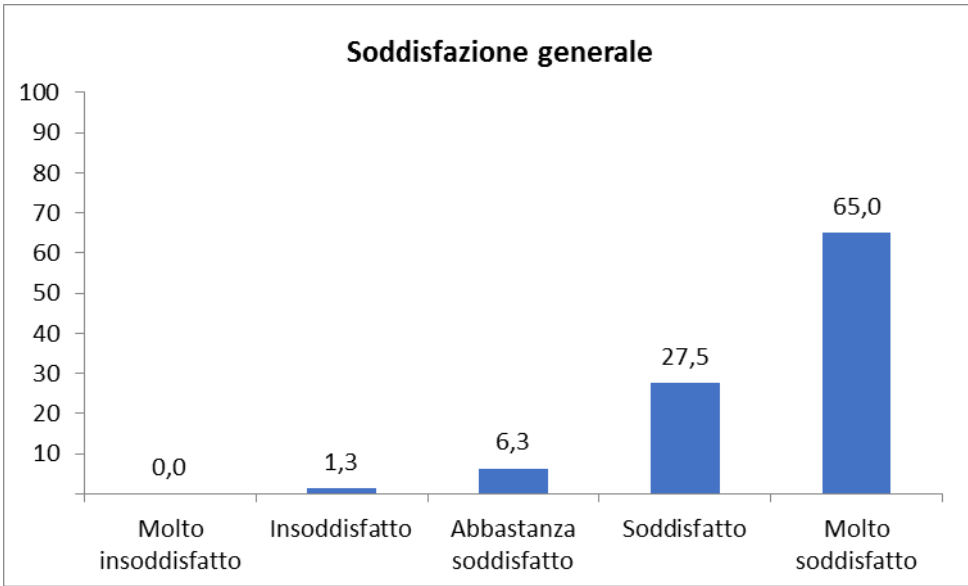
Per quanto riguarda la valutazione sull'**organizzazione del reparto**, l'organizzazione degli **orari di ingresso** in reparto viene invece valutata come molto soddisfacente dal 49,4% dei genitori, soddisfacente dal 30,9% e abbastanza soddisfacente dal 11,1%. Mentre il 7% risulta essere insoddisfatto. Della **collaborazione tra il personale** del reparto risultano invece molto soddisfatti il 52,5%, soddisfatti il 32,5% , abbastanza soddisfatti il 13,8%.



Anche la valutazione degli **ambienti** (qualità e cura, spazi disponibili, pulizia, tranquillità del reparto) evidenzia un andamento positivo anche se vi è un aumento degli utenti abbastanza soddisfatti (20%) riguardo agli **spazi disponibili**.



La **valutazione complessiva** dell’assistenza offerta rispecchia l’andamento delle risposte date a tutto il questionario.



Dall’analisi delle domande aperte emerge che gli **aspetti del reparto maggiormente apprezzati** dai genitori riguardano il personale per la professionalità e competenza, per gli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, umanità) e l’assistenza data ai neonati.

Vengono indicati invece come **da migliorare** da alcuni genitori, per quanto riguarda l’accesso al reparto, le informazioni sull’organizzazione del reparto – oltre agli orari di ingresso già esposti - anche sull’organizzazione degli stessi e in particolare riguardo ai momenti di colloquio con i medici. Un suggerimento dato dai genitori è quello di creare un vademecum da consegnare al momento del primo accesso al reparto.

Riguardo all’organizzazione del reparto e in particolare agli orari di ingresso, viene suggerito da alcuni utenti che i genitori possano entrare insieme in reparto almeno una volta al giorno, maggiore flessibilità nell’alternanza dei genitori e l’aumento degli orari di ingresso.

Infine degli ambienti viene segnalata per quanto riguarda la Patologia Neonatale da migliorare l’organizzazione degli spazi in particolare della stanza di ingresso.

2. REPARTO DI NEONATOLOGIA

CAMPIONE

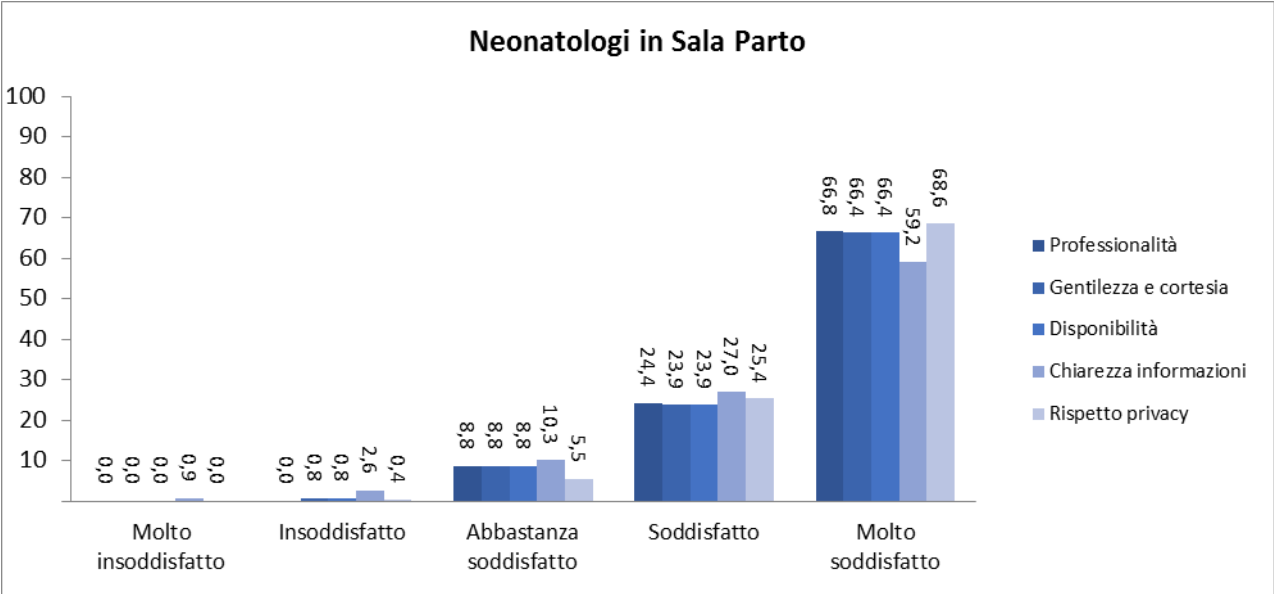
Il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto all’assistenza ricevuta è stato compilato nel periodo dall’8 Novembre al 22 Dicembre 2018 da 246 genitori al momento della dimissione del neonato dal Reparto di Neonatologia.

Nel complesso l’analisi dei dati relativi ai questionari somministrati ai genitori evidenzia *un buon livello di soddisfazione* (la maggior parte delle risposte si colloca infatti tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto).

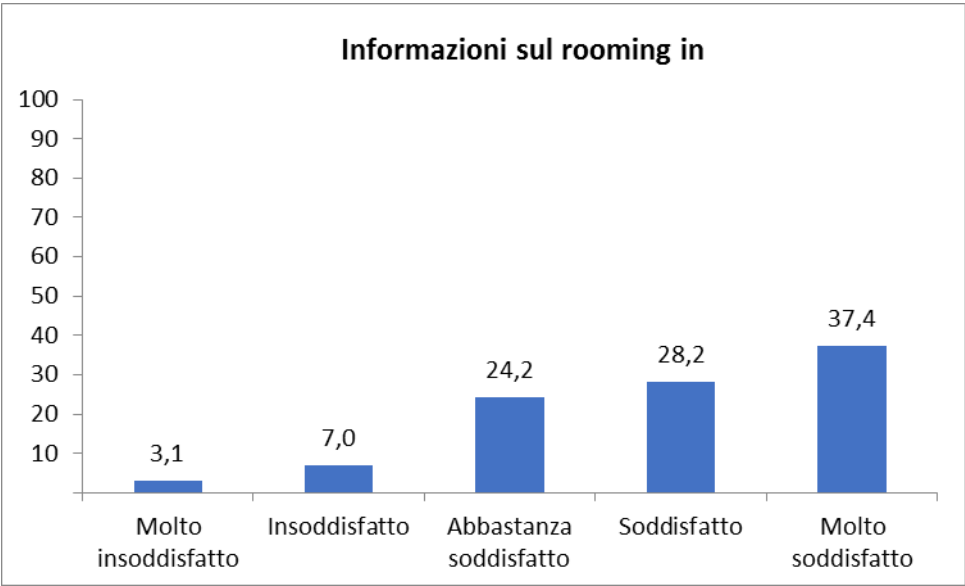
Il campione di genitori è composto per il 91,4% da madri e per l’8,% da padri. La fascia di età maggiormente rappresentata è quella tra i 25 e i 34 anni (il 51,6%), mentre il 32,% del campione ha un’età compresa tra 35 e 40 anni, l’8,6% maggiore di 40 anni e il 7,8% un’età compresa tra i 16 e i 24 anni. Per quanto concerne il titolo di studio, ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 46,9 % dei genitori ed è laureato il 40%, mentre ha conseguito il diploma di scuola media inferiore il 10,2% e il titolo di scuola elementare il 2,9%. La nazionalità è per la maggior parte italiana (83,7%) mentre il 16,3% è di altra nazionalità.

La quasi totalità dei neonati è nato in seguito ad una gravidanza singola (98,4%). La maggior parte è nato con un parto spontaneo (71,1%) e il 28,9% con un parto cesareo.

La valutazione della **Sala Parto** risulta essere positiva per quanto riguarda il **personale medico della Neonatologia** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, rispetto della privacy), infatti la maggior parte delle risposte si concentra tra molto soddisfatto e soddisfatto.

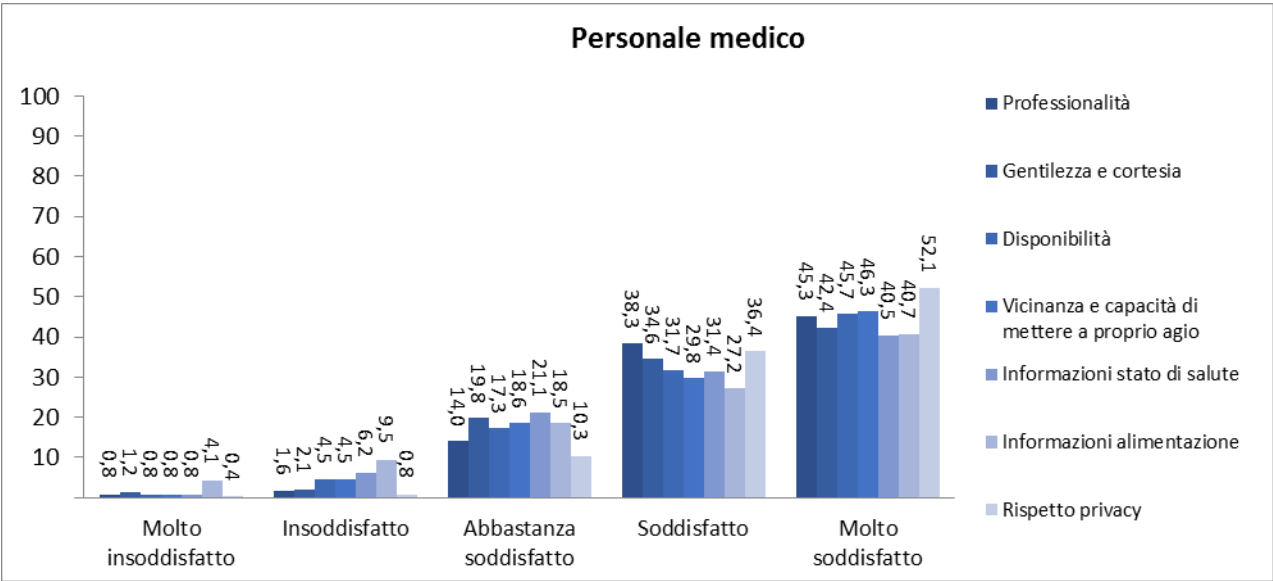


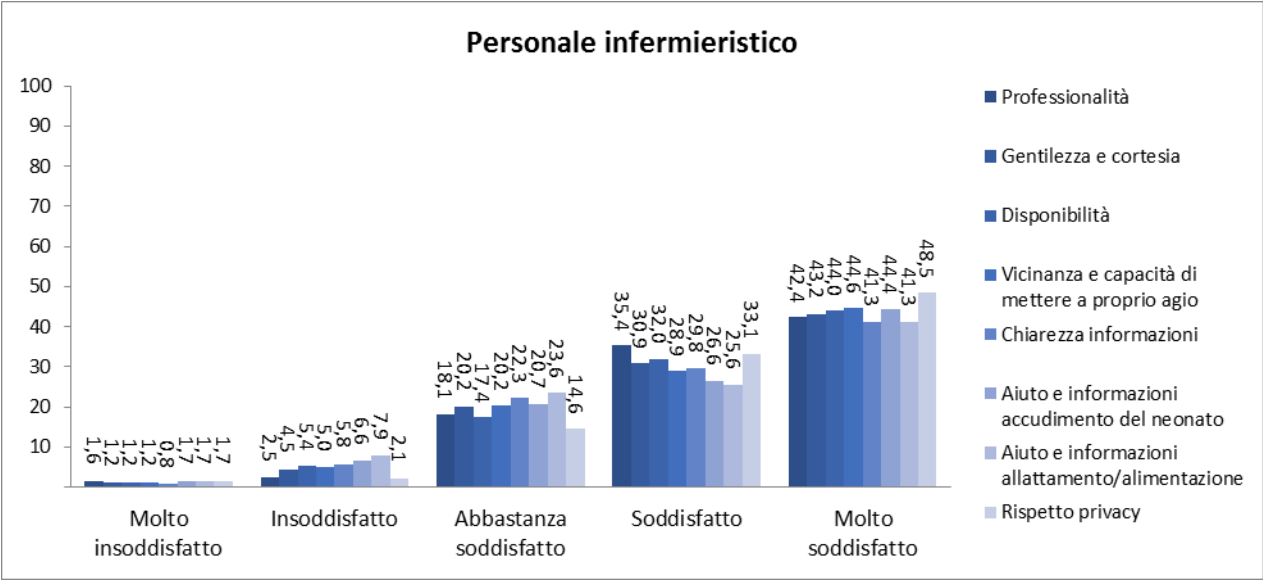
Delle **informazioni sul rooming in** ricevute dal personale della Neonatologia si ritiene molto soddisfatto il 37,4%, soddisfatto il 28,2%, abbastanza soddisfatto il 24,2%, insoddisfatto il 7% e molto insoddisfatto il 3,1%.



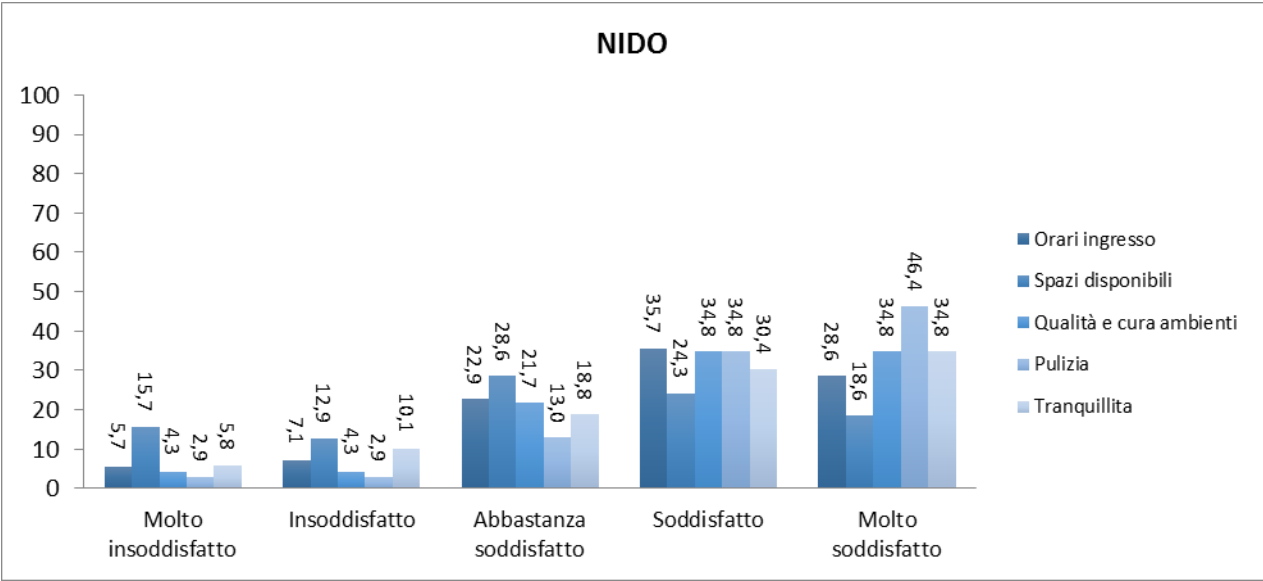
Per quanto riguarda il **periodo di ricovero**, rispetto al **personale medico della Neonatologia** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio, informazioni ricevute sullo stato di salute del bambino, informazioni ricevute sull'allattamento/alimentazione, rispetto della privacy) la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto con un lieve aumento degli insoddisfatti (6,2%) per le informazioni sullo stato di salute del bambino e degli insoddisfatti (9,5%) e molto insoddisfatti (4,1% riguardo alle informazioni su allattamento/ alimentazione).

Rispetto al **personale infermieristico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio, chiarezza delle informazioni, aiuto e informazioni ricevuti per la cura e l'accudimento del bambino, aiuto e informazioni ricevuti per l'allattamento/alimentazione, rispetto della privacy), si può osservare un andamento simile, infatti anche se la maggiore percentuale delle risposte date rientra tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto si nota un lieve aumento dell'insoddisfazione in particolar modo riguardo alla chiarezza delle informazioni (5,8% insoddisfatti), aiuto e informazioni ricevuti per la cura e l'accudimento del bambino (6,6% insoddisfatti e il 1,7% molto insoddisfatti) e aiuto e informazioni ricevute per l'allattamento/alimentazione (7,9% insoddisfatti e 1,7% molto insoddisfatti).

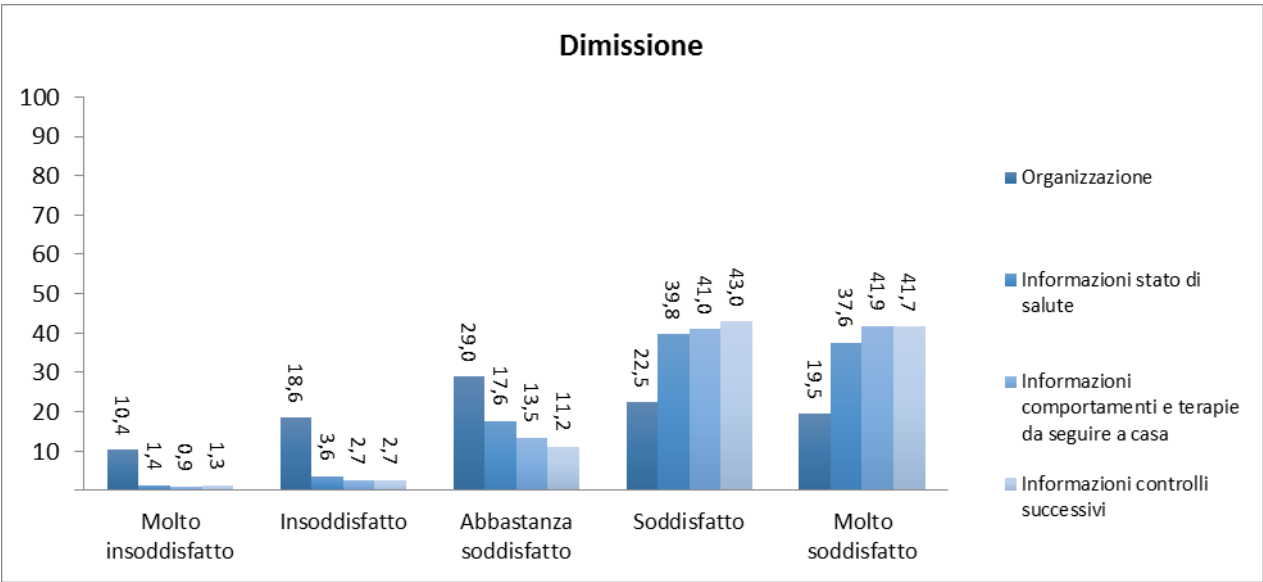




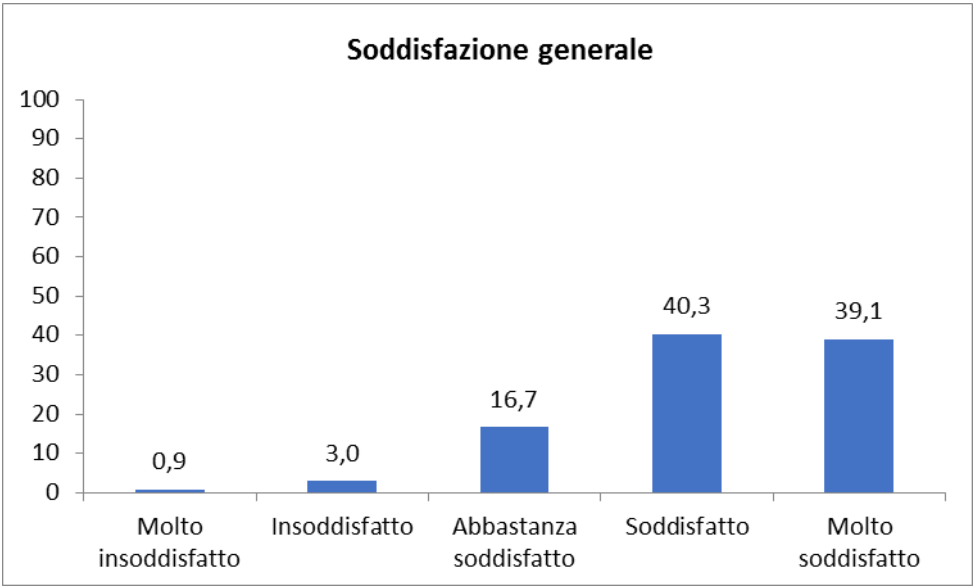
Per quanto riguarda la valutazione del **NIDO** (orari di ingresso, spazi disponibili, qualità e cura degli ambienti, pulizia e tranquillità nel reparto) effettuata dal 28,5% del campione, vi è un aumento dei molto insoddisfatti (15,7%) e insoddisfatti (12,9%) riguardo agli **spazi disponibili**. Vi è inoltre una maggiore percentuale di insoddisfatti (10,1%) e molto insoddisfatti (5,8%) per la **tranquillità in reparto** e di insoddisfatti (7,1%) e molto insoddisfatti (5,7%) degli **orari di ingresso**.



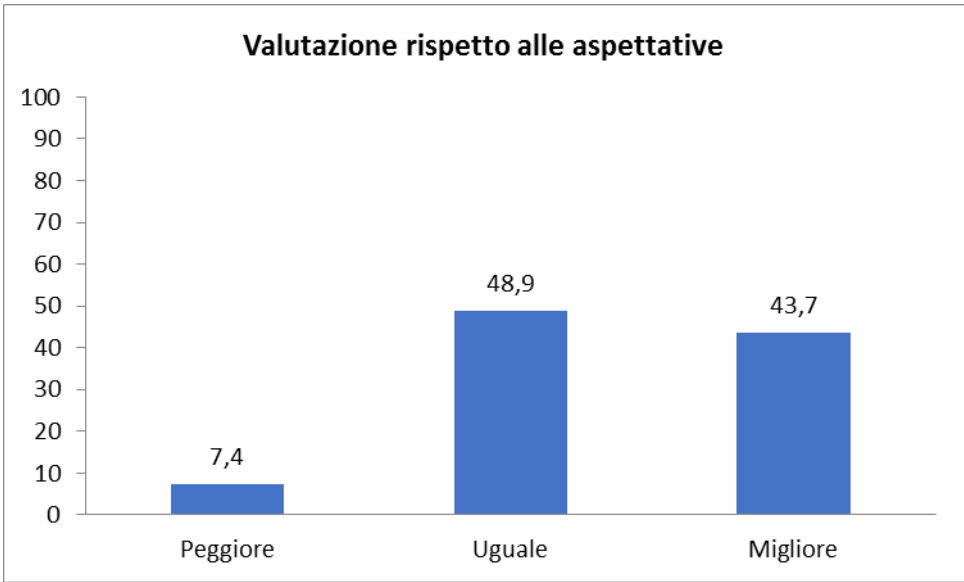
Nelle domande inerenti la **dimissione** del neonato (organizzazione della dimissione, informazioni sulle condizioni di salute, informazioni su eventuali terapie e comportamenti da seguire a casa e informazioni sull'assistenza dopo il ricovero) si evidenzia invece che l'**organizzazione della dimissione** riporta il maggior numero di risposte indicanti insoddisfazione (18,6%) e molta insoddisfazione (10,4%), con un aumento anche degli utenti abbastanza soddisfatti (29%). Maggiore soddisfazione viene invece espressa per quanto riguarda le informazioni date dal neonatologo alla dimissione.



La **valutazione complessiva** dell’assistenza ricevuta rispecchia l’andamento delle risposte date a tutto il questionario (molto soddisfatti 39,1%, soddisfatti 40,3%, abbastanza soddisfatti 16,7%, insoddisfatti 3% e 0,9% molto insoddisfatti).



Infine il 48,9% del campione ha valutato l’assistenza ricevuta come era nelle sue **aspettative**, il 43,7% migliore, mentre il 7,4% la considera peggiore.



Dall'analisi delle domande aperte emerge che gli **aspetti** dell'assistenza ricevuta dalla Neonatologia **apprezzati** dalla maggior parte dei genitori che hanno risposto a queste domande, riguardano il personale sia rispetto alla professionalità e competenza che alla gentilezza e cortesia e disponibilità.

Se nel complesso viene apprezzata anche la chiarezza delle informazioni date dal personale della Neonatologia, per quanto riguarda l'assistenza in **reparto** viene segnalata da alcune mamme la necessità di maggiori informazioni e aiuto riguardo alla gestione del neonato e maggiore aiuto e chiarezza delle informazioni sull'allattamento. Aspetti, questi ultimi, emersi anche durante la rilevazione della qualità percepita nella U.O. di Ostetricia.

Per quanto concerne il **NIDO** invece, gli aspetti da migliorare riguardano principalmente gli spazi destinati all'allattamento, considerati poco adatti riguardo ad ampiezza, comfort, riservatezza e tranquillità.

Riguardo al momento della **dimissione** - come emerso anche nella rilevazione della qualità percepita nella U.O. di Ostetricia - viene segnalata l'insoddisfazione riguardo all'**organizzazione**, in particolare per i lunghi tempi di attesa tra la dimissione della madre e quella del bambino. I suggerimenti dati dai genitori per migliorare l'organizzazione della dimissione riguardano un maggiore coordinamento tra i due reparti interessati rispetto ai tempi della dimissione di madre e bambino e la realizzazione di una sala d'attesa più confortevole. Viene suggerito inoltre di fornire maggiori informazioni sulle tempistiche e modalità di dimissione.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati emersa dalla rilevazione della qualità percepita dai genitori nella U.O. di Neonatologia, Patologia Neonatale e Terapia Intensiva Neonatale ha evidenziato nel periodo considerato un buon livello di soddisfazione nelle diverse aree indagate.

L'analisi delle domande aperte individua gli aspetti maggiormente apprezzati dagli utenti che riguardano la competenza professionale del personale e gli aspetti relazionali ad essa connessi.

Al momento della rilevazione gli aspetti considerati dagli utenti come migliorabili riguardavano invece in particolar modo la comunicazione con il personale (informazioni ricevute) in alcuni momenti del percorso assistenziale e l'organizzazione e degli ambienti del Nido e della dimissione dalla Neonatologia.