

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

NEL REPARTO DI ORTOPEDIA

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione della qualità dell'assistenza percepita è stato proposto ai pazienti in dimissione dal reparto di Ortopedia al piano secondo della palazzina C tra novembre 2022 e gennaio 2023 ed è stato compilato da 126 persone.

RISULTATI

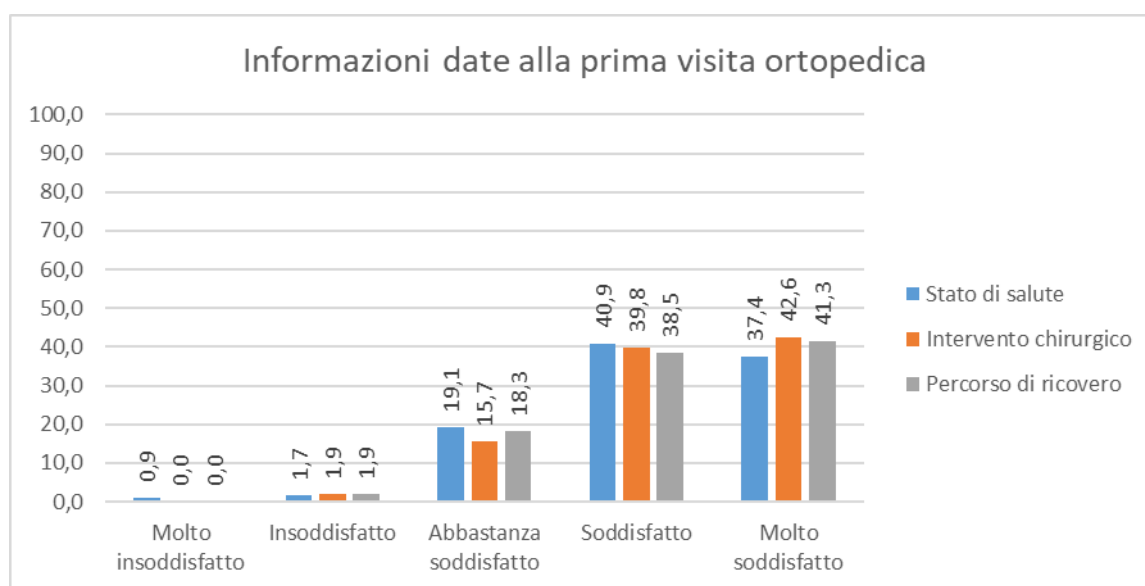
Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati agli utenti evidenzia *un buon livello di soddisfazione*.

Il questionario è stato compilato nel 57,1% dei casi dai pazienti e nel 36,5 % dal paziente con l'aiuto di un'altra persona. Nel 6,3% dei casi da un familiare.

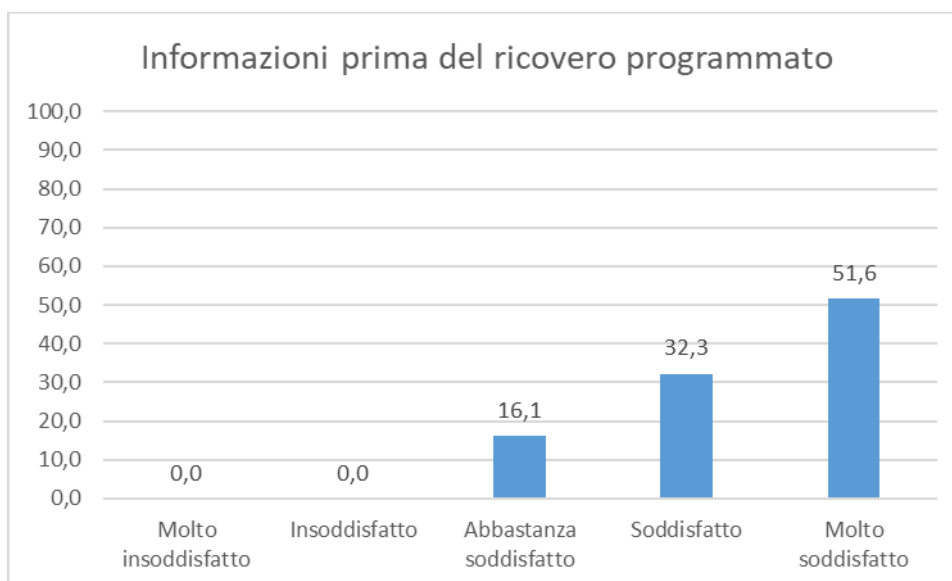
Il 35,2% degli utenti che hanno risposto al questionario sono uomini e il 64,8% donne. Le fasce di età maggiormente rappresentate sono quelle tra 61 e 74 anni (29%) e tra 75 e 85 anni (26,6%), mentre il 21,8% del campione ha un'età compresa tra 41 e 60 anni e il 12,9% ha un'età maggiore di 85. Ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 41% del campione, il diploma di scuola media inferiore il 27%, il titolo elementare il 18,9% e la laurea il 13,1%.

Per quanto riguarda le domande sull'**accesso** al reparto, la maggior parte delle persone intervistate è giunta in reparto con un ricovero in urgenza (74,6%) mentre il 25,4% con un ricovero programmato. Dei pazienti giunti in urgenza la quasi totalità è arrivata dal Pronto Soccorso dell'Ospedale. Il 14,2% dei pazienti è stato ricoverato anche in Rianimazione.

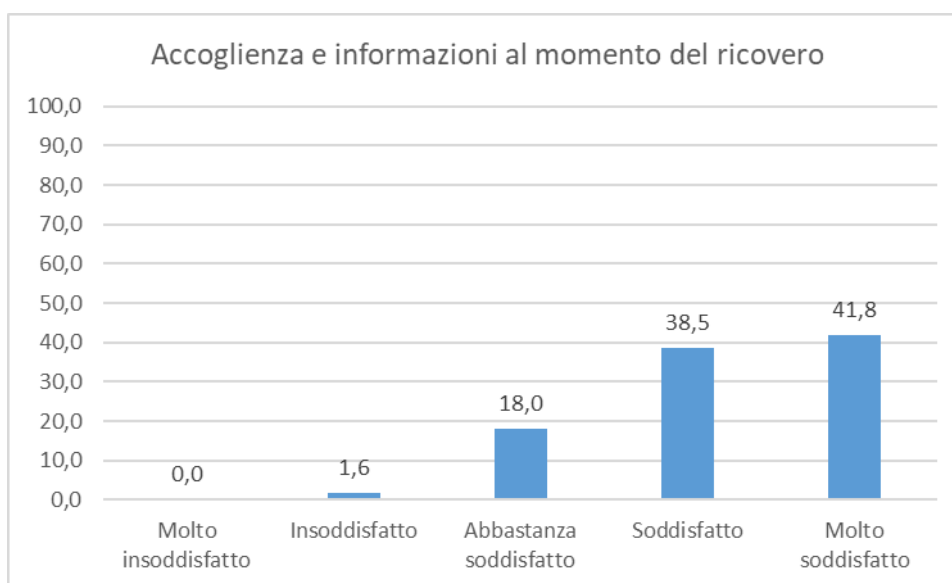
Riguardo alle **informazioni date alla prima visita ortopedica** e dunque al primo contatto avuto con gli ortopedici del reparto in Pronto Soccorso, in ambulatorio o in un altro reparto dell'Ospedale, la maggior parte delle risposte si concentra tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.



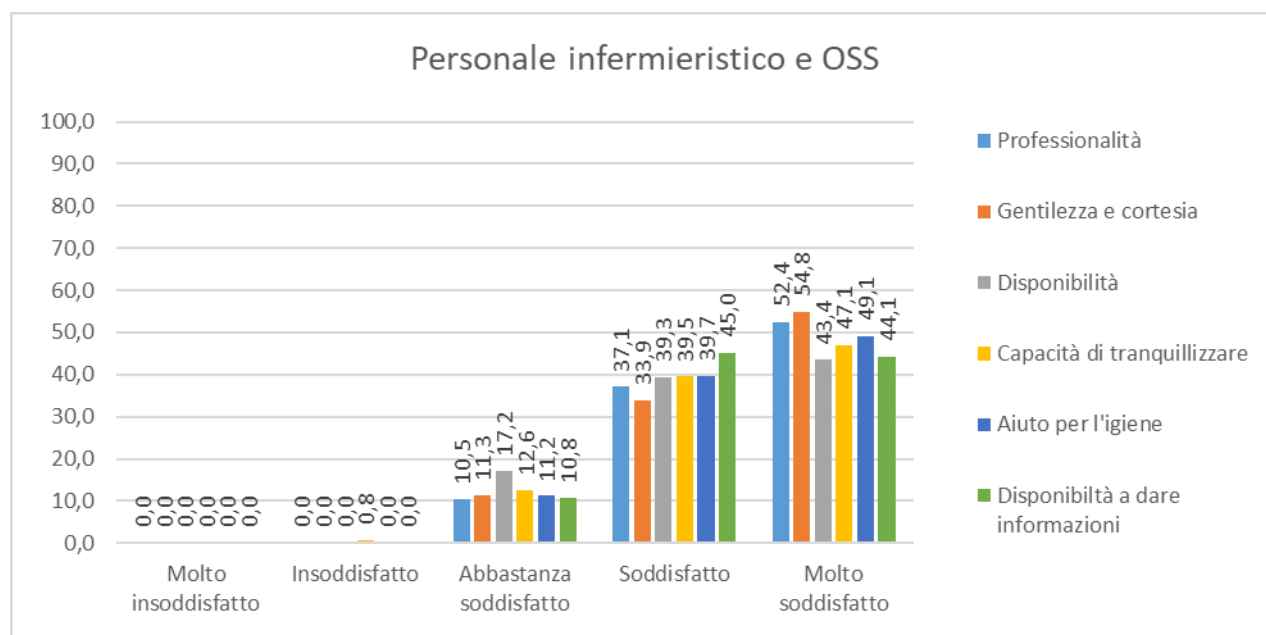
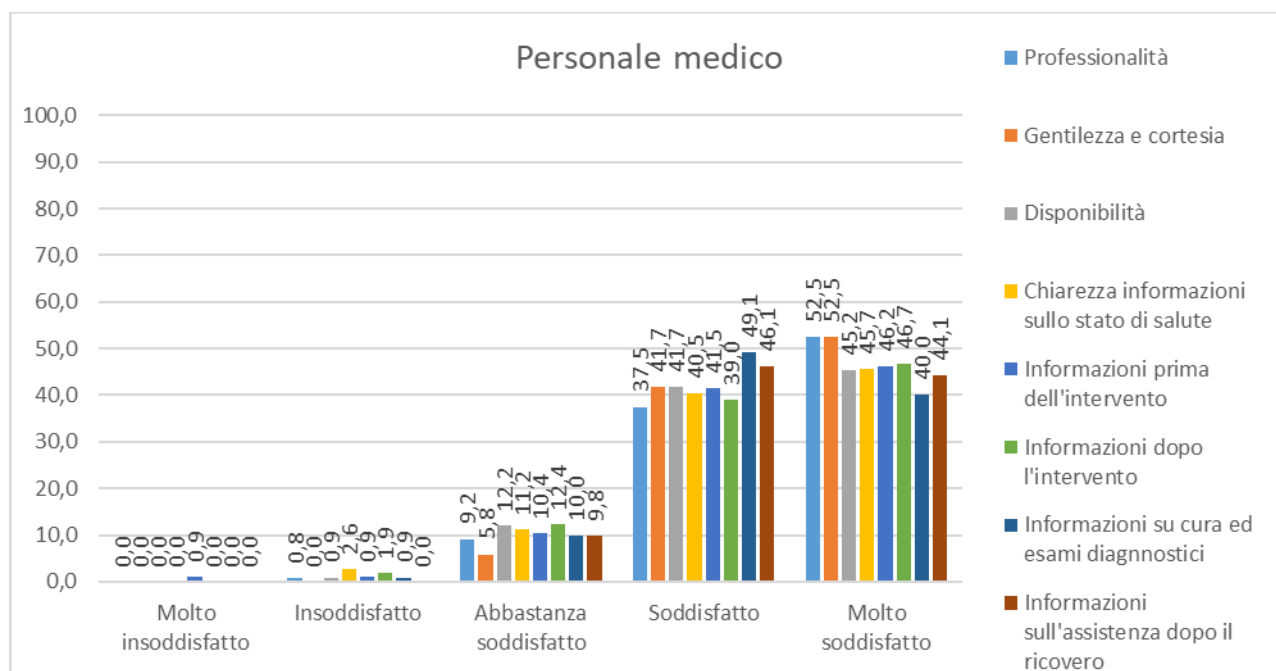
Delle persone che hanno effettuato un ricovero programmato, il 51,6% si ritiene molto soddisfatto delle **informazioni ricevute telefonicamente sul ricovero**, mentre il 32,3% è soddisfatto e il 16,1% abbastanza soddisfatto.

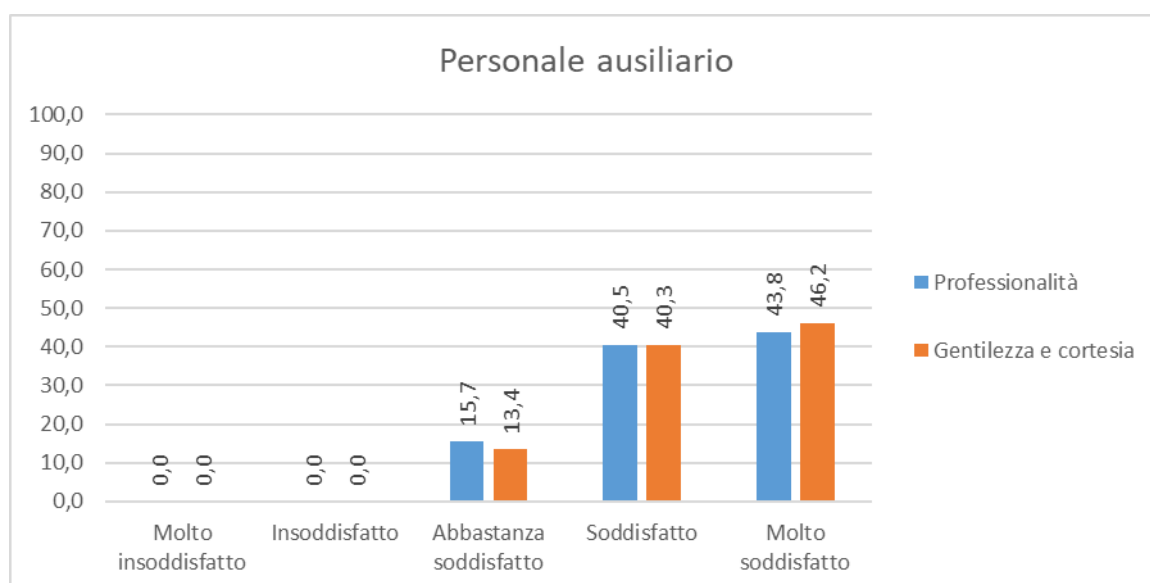
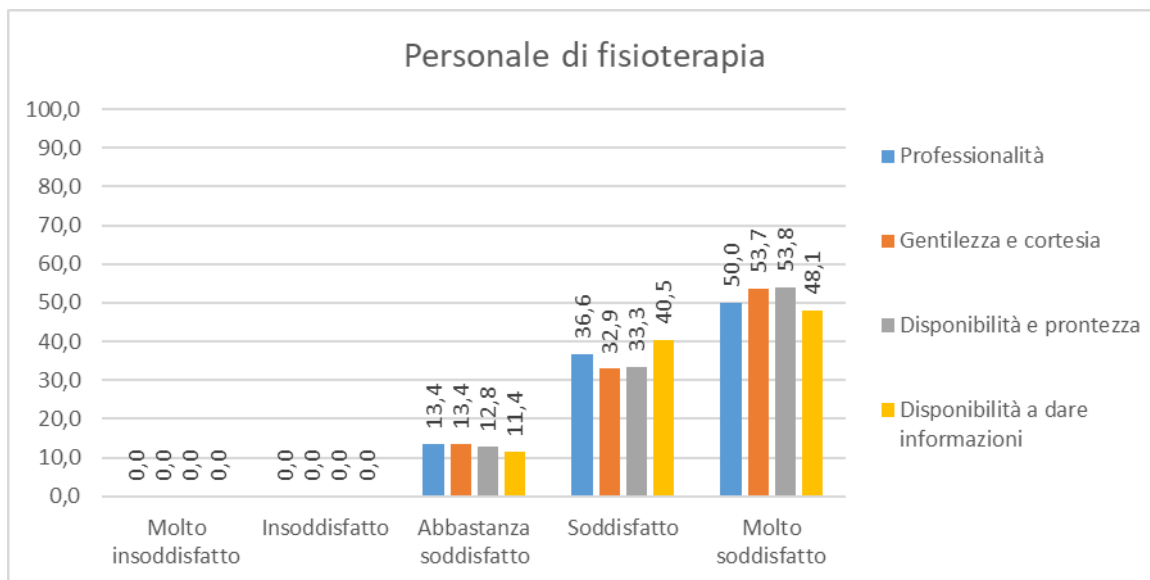


L'**accoglienza** e le informazioni fornite dal personale all'ingresso in reparto vengono valutate dal 41,8% dei pazienti molto soddisfacenti. Il 38,5 % è soddisfatto e il 18 % è abbastanza soddisfatto.



Per quanto riguarda il periodo di ricovero nel reparto, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico, infermieristico, di fisioterapia e sul personale ausiliario** risulta essere positiva; infatti, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.

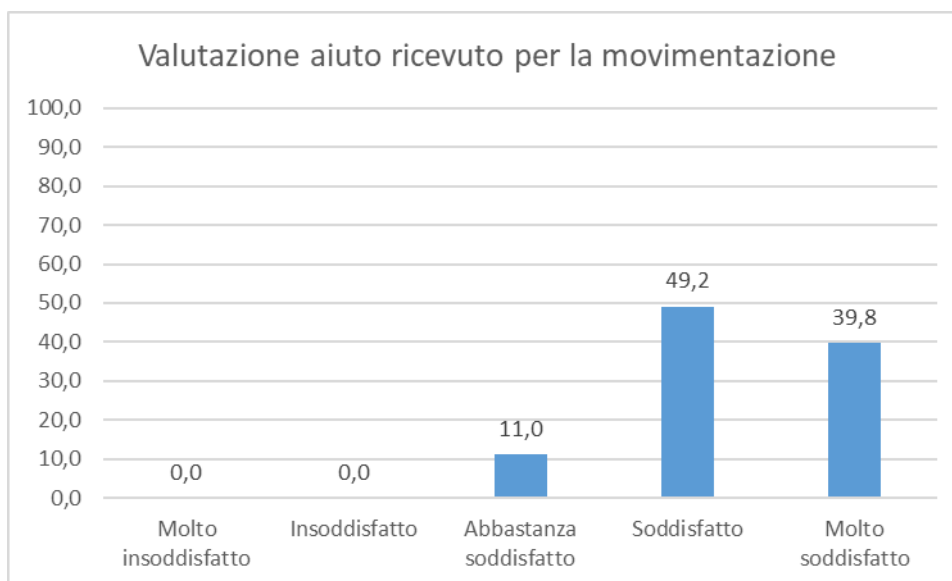




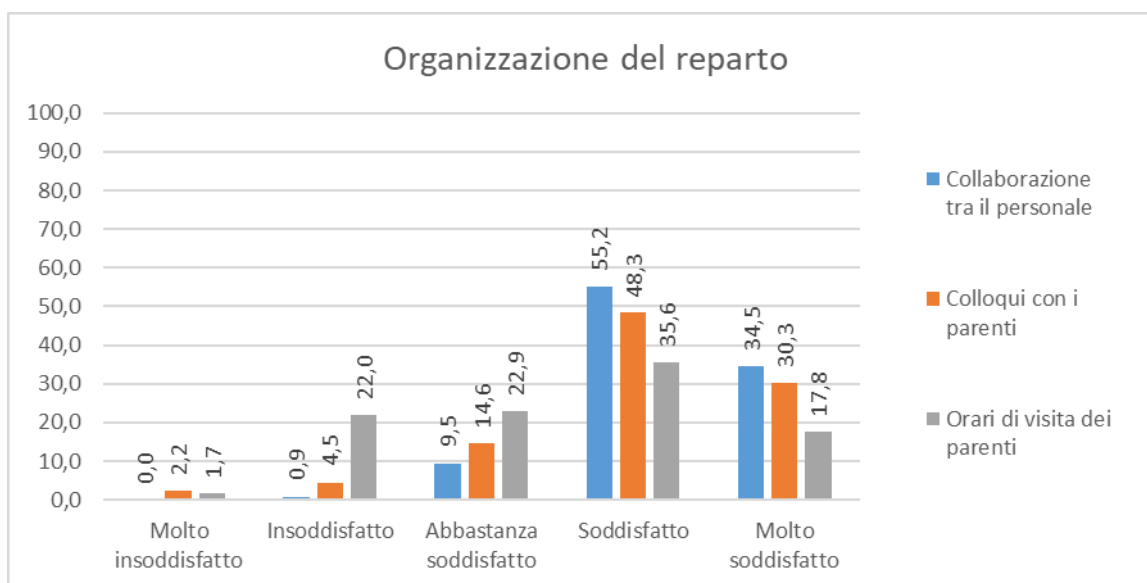
Dei pazienti che hanno risposto di aver ricevuto una **terapia per il dolore** (la quasi totalità), il 44,9% risulta essere molto soddisfatto, il 46,6% soddisfatto e l'8,5% abbastanza soddisfatto.



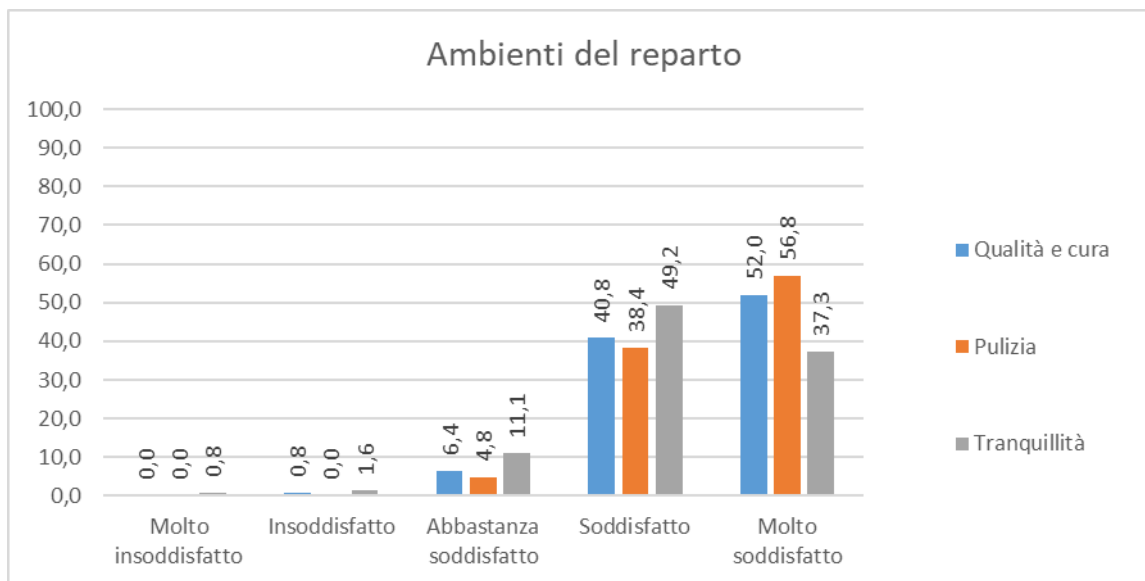
Dell'**aiuto ricevuto per la movimentazione dopo l'intervento** è risultato invece molto soddisfatto il 39,8%, soddisfatto il 49,2% e abbastanza soddisfatto l'11%.



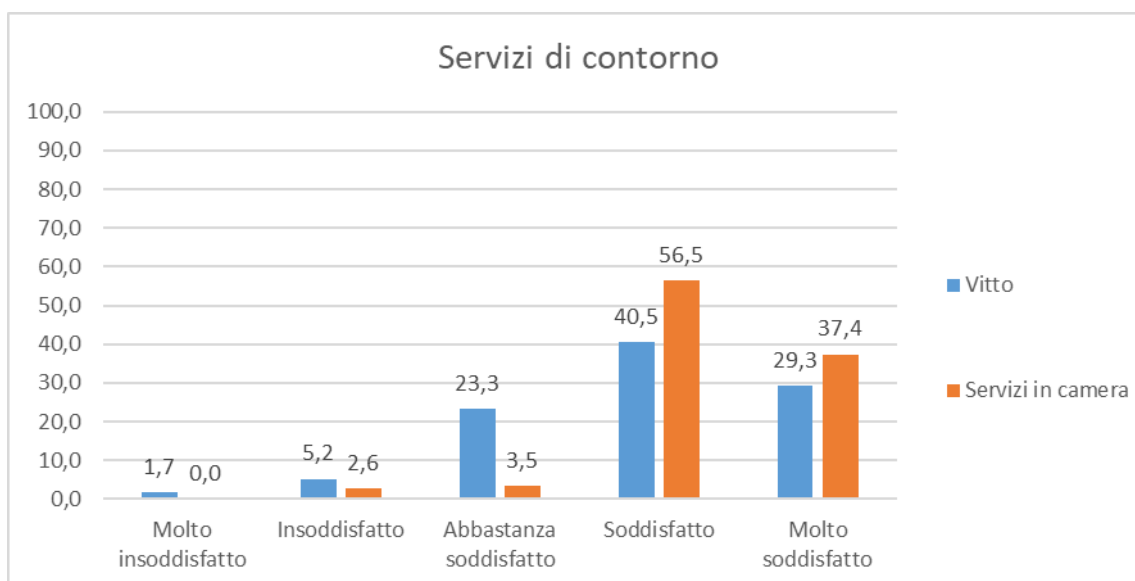
Per quanto riguarda la valutazione dell'**organizzazione** del reparto la **collaborazione tra il personale** viene valutata dal 34,5% degli utenti molto soddisfacente, soddisfacente dal 55,2% e abbastanza soddisfacente dal 9,5%. **L'organizzazione dei colloqui con i parenti** vede molto soddisfatti il 30,3% dei rispondenti, soddisfatti il 48,3% e abbastanza soddisfatti il 23,3%, il 4,5% insoddisfatti e il 2,2% molto insoddisfatti; per quanto riguarda **l'organizzazione degli orari di visita dei parenti** vi è un aumento degli insoddisfatti (22%) e abbastanza soddisfatti (22,9%). Sono invece molto soddisfatti 17,8 % degli utenti e soddisfatti il 35,6%.



La valutazione degli **ambienti** risulta essere positiva in particolare per la **qualità e cura** degli ambienti del reparto (molto soddisfatti il 52% degli intervistati, soddisfatti il 40,8% e abbastanza soddisfatti il 6,4%) e per la **pulizia** (molto soddisfatti il 56,8 %, soddisfatti il 38,4%, abbastanza soddisfatti il 4,8%). Inoltre, della **tranquillità del reparto** è molto soddisfatto il 37,3% degli utenti, soddisfatto il 49,2%, abbastanza soddisfatto l'11,1%.

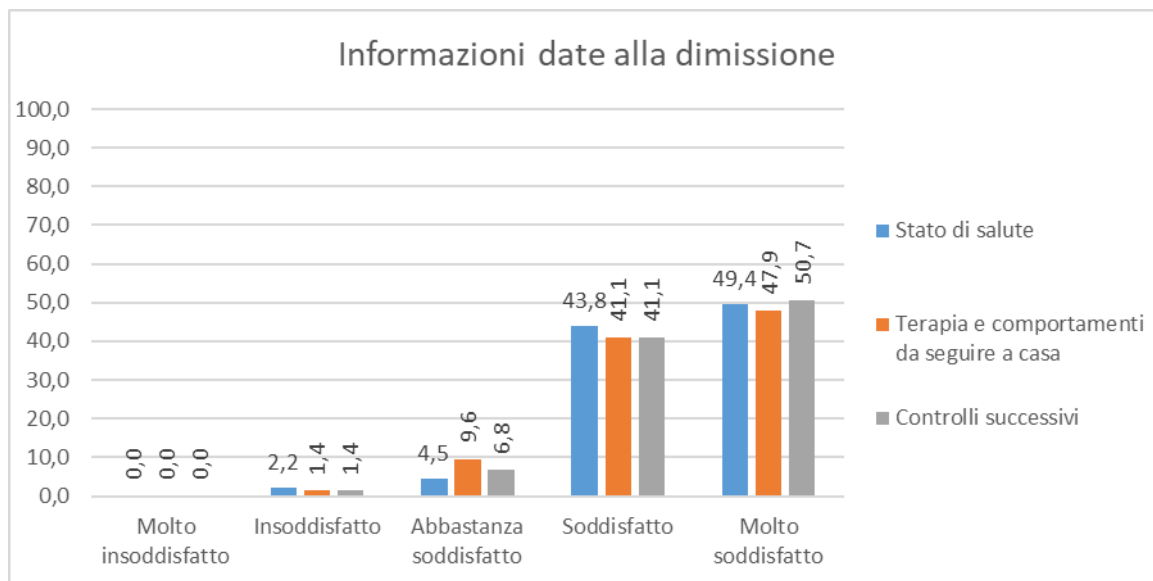


Per quanto riguarda la **qualità del vitto**, sono molto soddisfatti il 29,3% degli utenti, soddisfatti il 40,5% e abbastanza soddisfatti 23,3%, mentre sono insoddisfatti il 5,2 %. Dei **servizi in camera** (televisione, aria condizionata, bagno, ecc.) sono molto soddisfatti il 37,4% dei pazienti ricoverati, soddisfatti il 56,5%, abbastanza soddisfatti il 3,5% e insoddisfatti il 2,6 %.

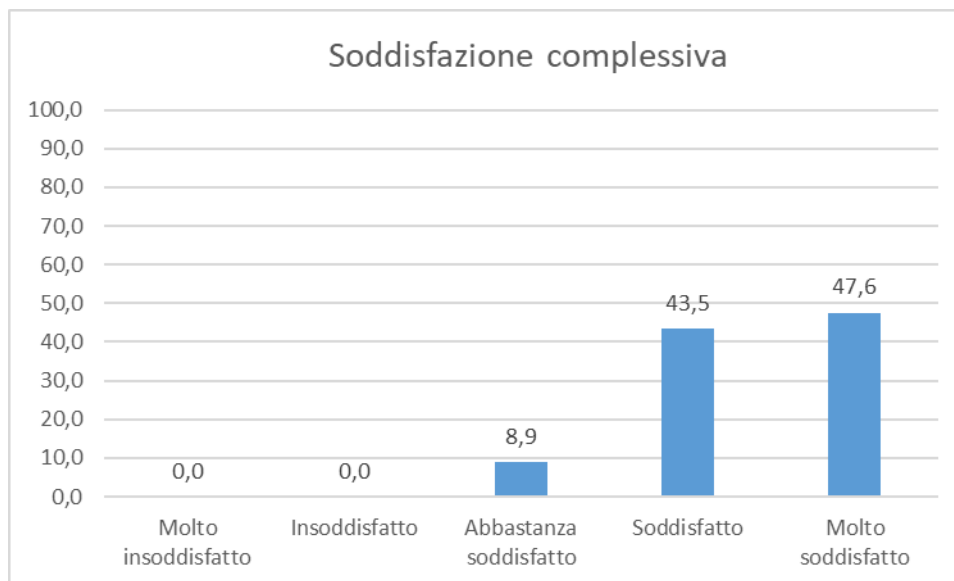


Il 62,5% dei pazienti del campione ha effettuato una **dimissione** a casa mentre il 37,5% è stato **trasferito** in un'altra struttura.

Nelle domande riguardanti la soddisfazione circa le **informazioni date alla dimissione dal reparto** la maggior parte delle risposte si concentra tra molto soddisfatto e soddisfatto.

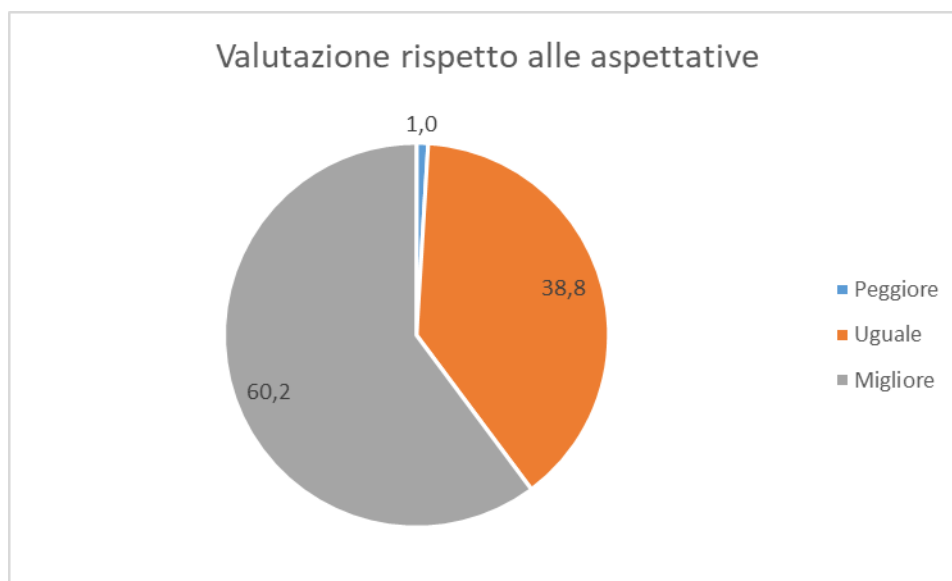


La **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nel reparto di Ortopedia rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



La maggior parte dei pazienti che hanno risposto al questionario è stata ricoverata per un periodo compreso tra 2 e 7 giorni e l'11,1% degli utenti che hanno compilato il questionario è stato ricoverato altre volte in questo reparto.

Infine, la maggior parte (60,2%) delle persone intervistate considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative** mentre il 38,8% come era nelle sue aspettative.



Gli **aspetti del reparto maggiormente apprezzati** dagli utenti che hanno risposto alle **domande aperte**, riguardano il personale tutto, sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, umanità, attenzione, informazioni date ai parenti). Sono inoltre apprezzati gli ambienti di ricovero (camere non sovraffollate, pulite e confortevoli).

Alcune dimensioni relazionali considerate come più apprezzate vengono riportate invece in alcuni casi come **da migliorare**. Vengono inoltre suggeriti da alcuni pazienti l'aumento del tempo dedicato al paziente e maggiori informazioni da parte del personale medico. L'aspetto organizzativo da migliorare maggiormente segnalato dagli utenti risulta essere l'organizzazione degli orari di visita dei parenti. A tal riguardo i **suggerimenti** dati dagli utenti per migliorare la qualità del servizio riguardano il prolungamento dell'orario di visita o l'aggiunta di un ingresso e la possibilità di ingresso per più di una persona, anche alternandosi.

CONCLUSIONI

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

L'analisi delle domande aperte consente di individuare alcuni aspetti maggiormente apprezzati dall'utenza che riguardano principalmente, la competenza professionale del personale e gli aspetti relazionali ad essa connessi. In tal senso viene sottolineata dagli utenti l'importanza degli aspetti relazionali connessi alla cura, i quali influiscono sui livelli di soddisfazione e dunque sulla qualità percepita.

Vengono considerati inoltre come migliorabili dagli utenti del reparto, come emerso anche dall'analisi quantitativa, alcuni aspetti organizzativi e in particolar modo l'orario di visita dei parenti. Aspetto questo ultimo per il quale viene espresso il maggior livello di insoddisfazione e che è stato condizionato anche dalle restrizioni dovute all'emergenza da Covid-19.