

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

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta è stato proposto a tutte le donne in dimissione dal Reparto di Ostetricia nel periodo dal 12 Giugno al 14 Luglio 2018 ed è stato compilato da 224 persone.

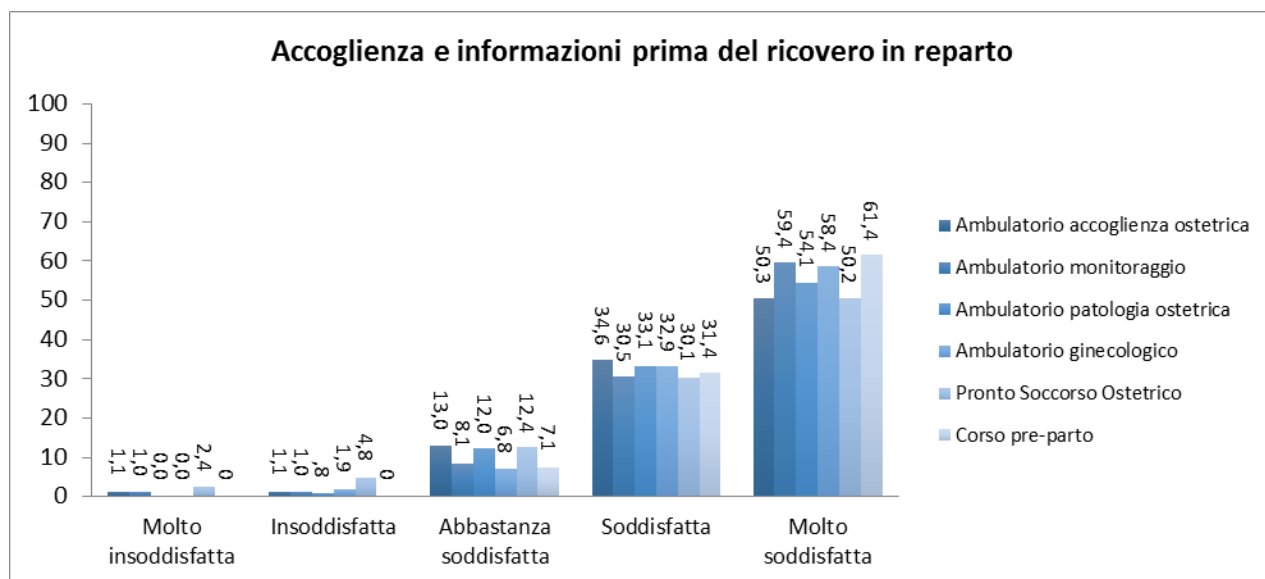
RISULTATI

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

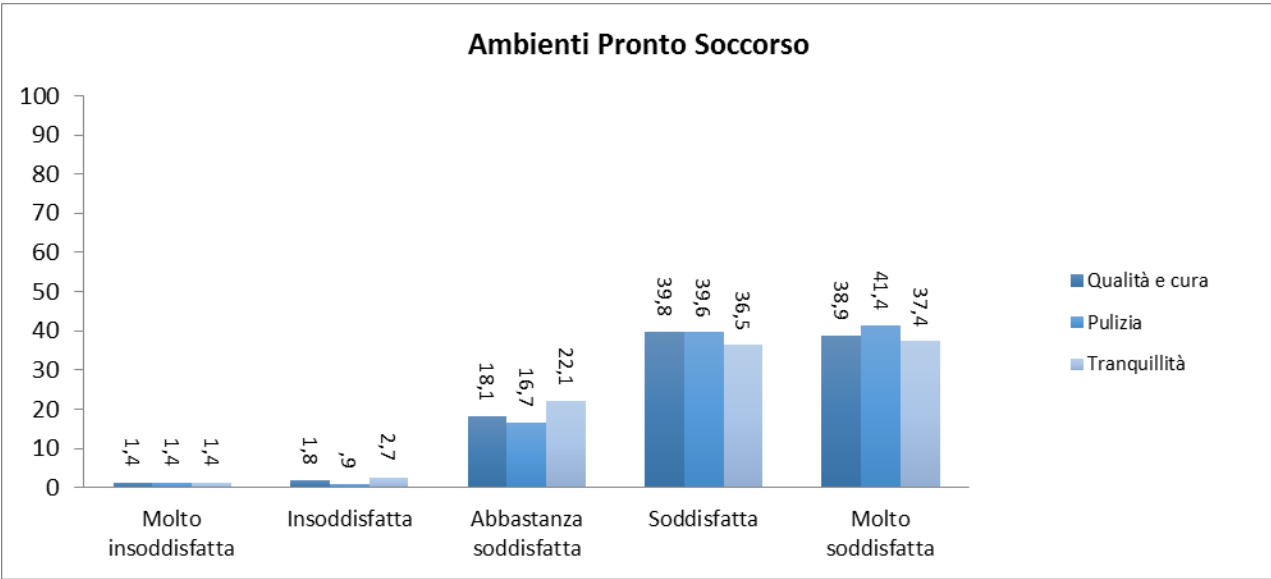
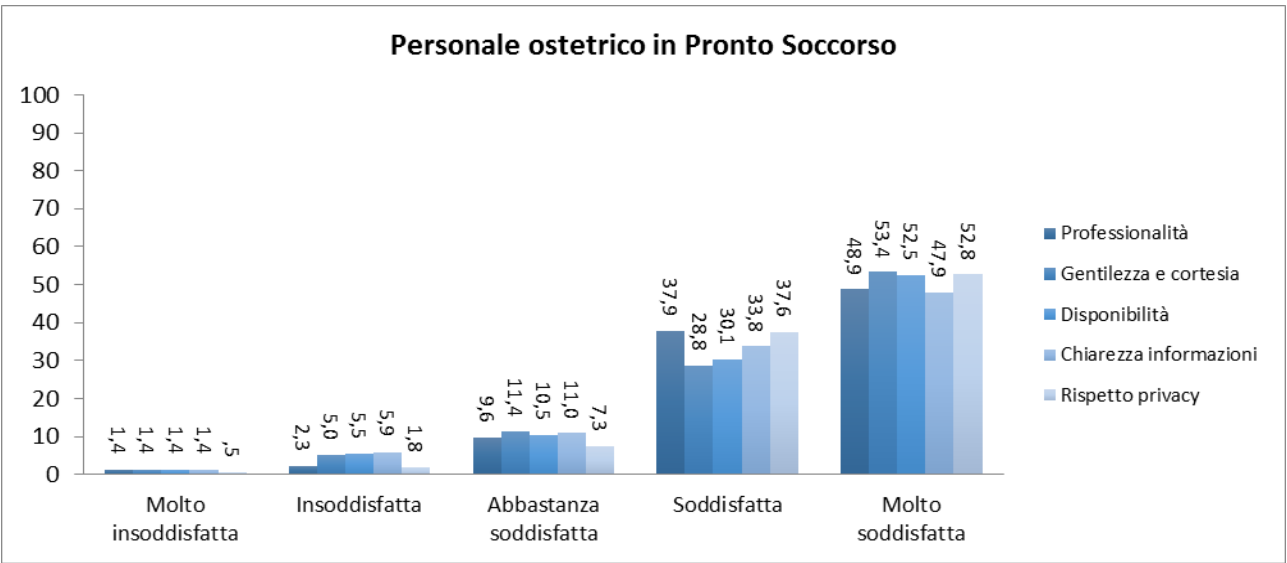
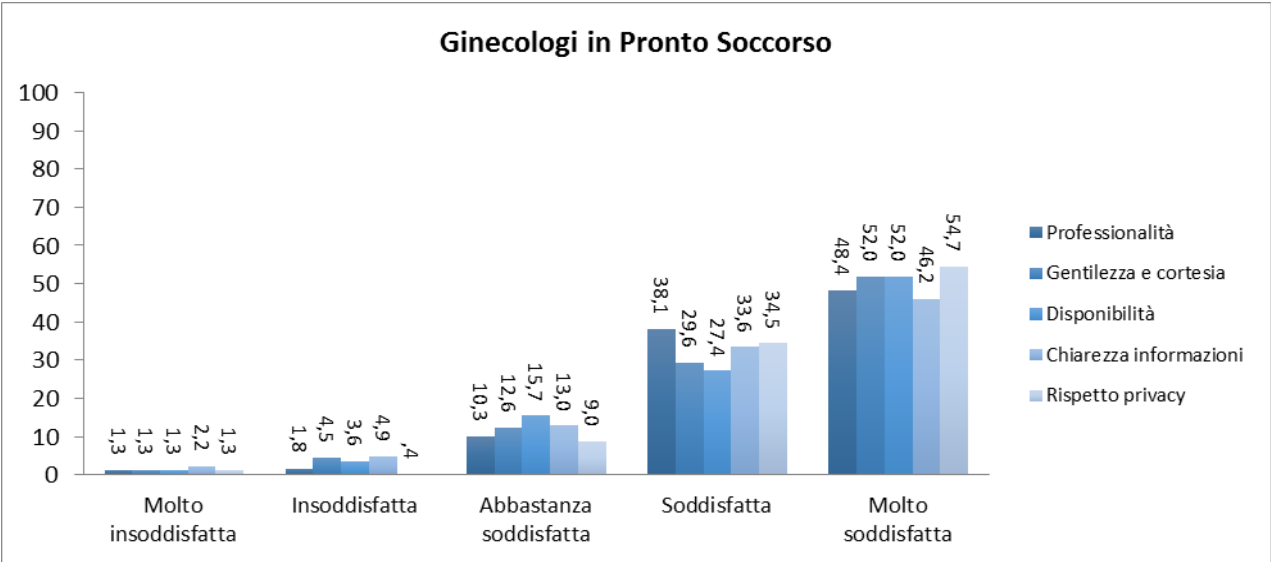
I dati riguardanti le caratteristiche socio-anagrafiche del campione evidenziano che la fascia di età maggiormente rappresentata è quella tra i 25 e i 34 anni (il 53,8%), mentre il 32,1% del campione ha un'età compresa tra 35 e 40 anni, l'8,1% maggiore di 40 anni e il 5,9% un'età compresa tra i 16 e i 24 anni. Per quanto concerne il titolo di studio, ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 49,3 % del campione ed è laureato il 35,6%, mentre ha conseguito il diploma di scuola media il 13,2% e il titolo di scuola elementare l'1,8%. La nazionalità è per la maggior parte italiana (82,8%).

La maggior parte delle persone che ha compilato il questionario ha effettuato un ricovero in urgenza (72,7%), mentre il 27,3 % un ricovero programmato. Hanno effettuato un parto spontaneo il 66,7% delle donne del campione e un parto cesareo il 33,3%.

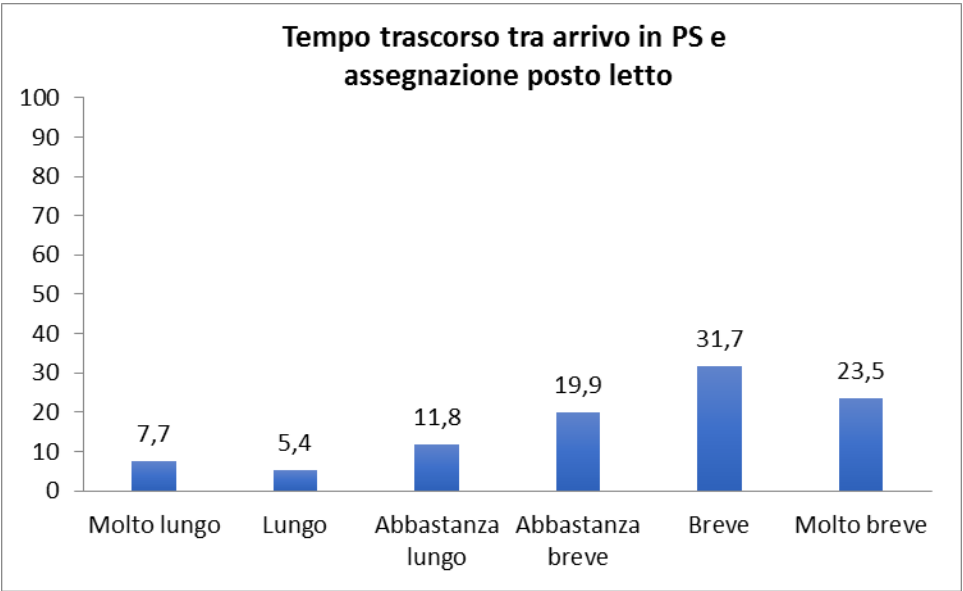
Per quanto riguarda le domande **sull'accoglienza e le informazioni** ricevute **prima del ricovero in reparto** in Ambulatorio di Accoglienza Ostetrica, Ambulatorio per il monitoraggio, Ambulatorio di Patologia Ostetrica, Ambulatorio Ginecologico, Pronto Soccorso Ostetrico e Corso pre-parto, la maggior parte delle risposte date si concentra tra molto soddisfatta, soddisfatta e abbastanza soddisfatta..



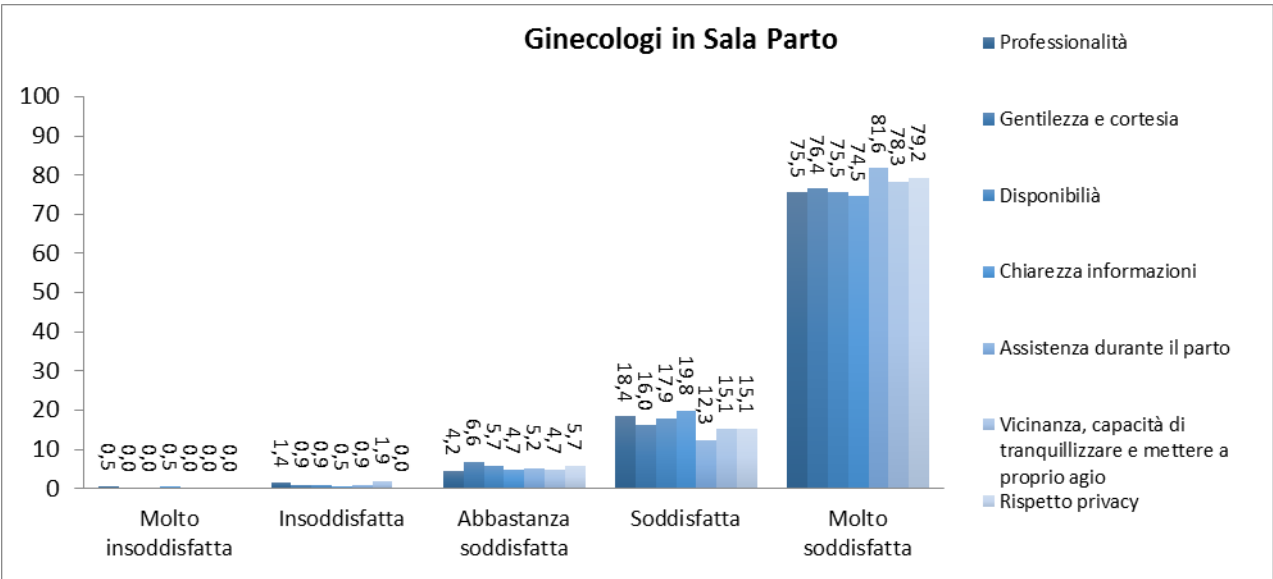
Riguardo **all'accesso nel Pronto Soccorso Ostetrico al momento del ricovero** pur essendo la valutazione complessivamente positiva, sia per quanto riguarda **il personale medico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, rispetto della privacy), **il personale ostetrico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, rispetto della privacy) che gli **ambienti** (qualità e cura degli ambienti, pulizia e tranquillità), vi è un lieve aumento del numero delle utenti insoddisfatte.

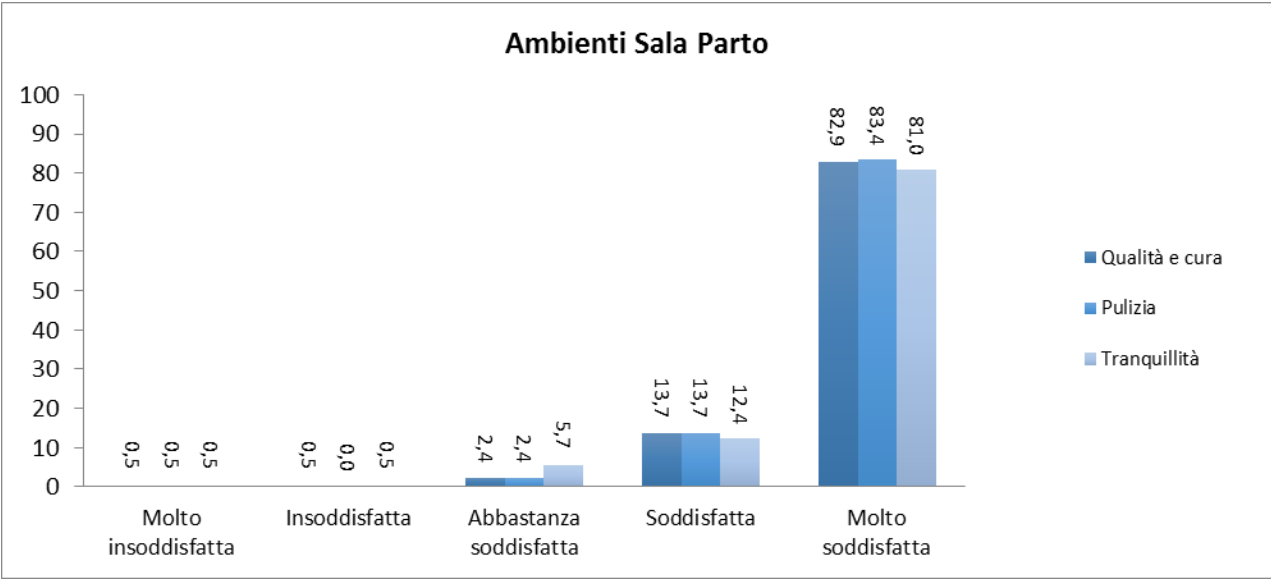
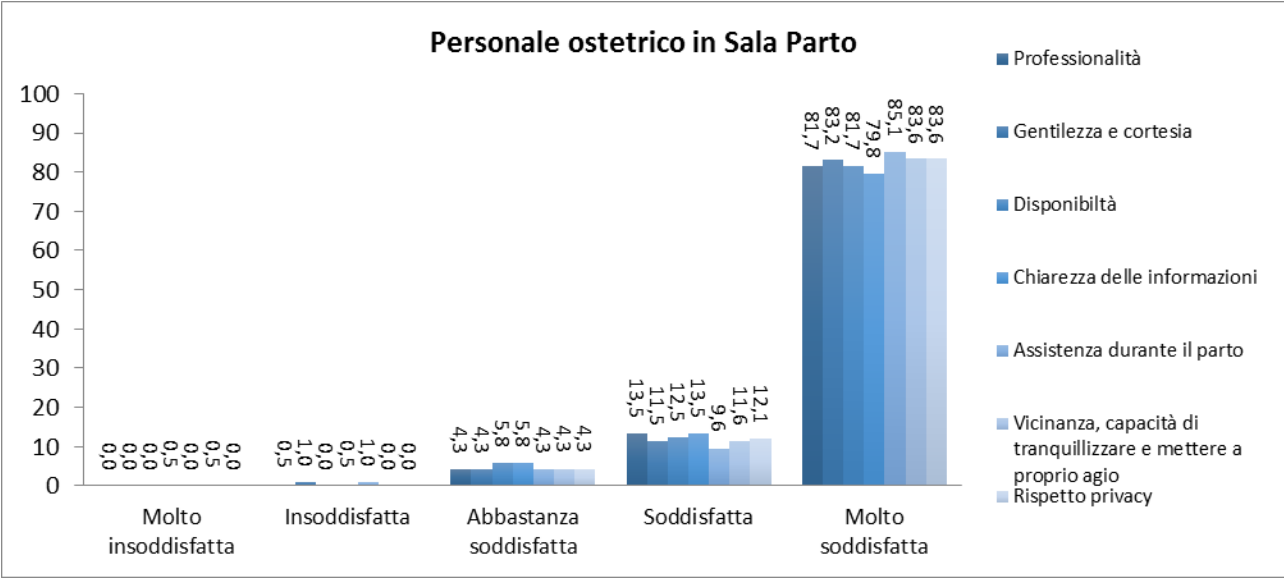


Il tempo trascorso tra l'arrivo in Pronto soccorso e l'assegnazione del posto letto viene considerato breve dal 31,7% delle pazienti, molto breve dal 23,5%, abbastanza breve dal 19,9%, abbastanza lungo dal 11,8%, molto lungo dal 7,7% e lungo dal 5,4%.

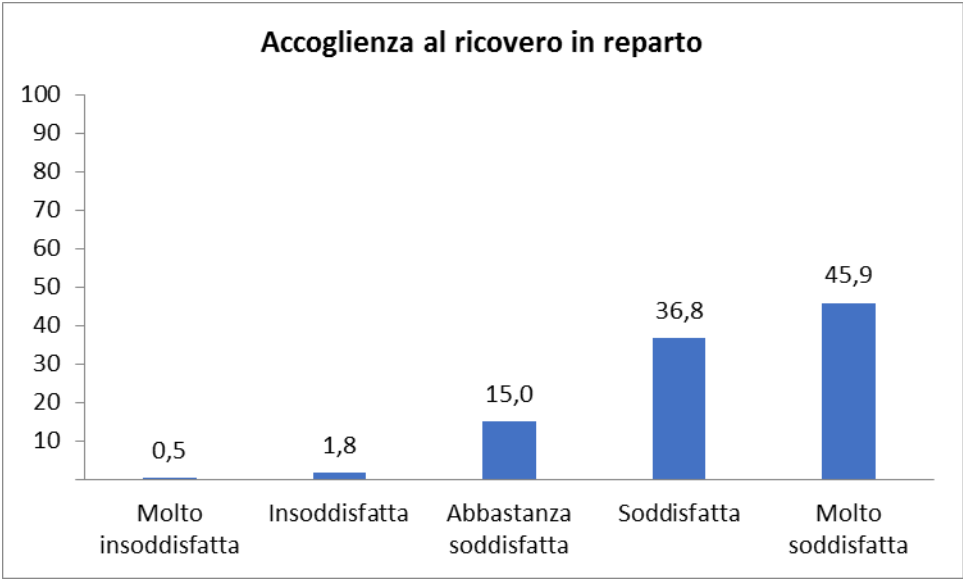


La valutazione della **Sala Parto** risulta essere molto positiva sia per quanto riguarda il **personale medico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, assistenza ricevuta durante il parto, vicinanza, capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio, rispetto della privacy), il **personale ostetrico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, assistenza ricevuta durante il parto, vicinanza, capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio, rispetto della privacy) e gli **ambienti** (qualità e cura degli ambienti, pulizia e tranquillità); infatti in tutte le domande riguardanti quest'area la percentuale delle donne che si considera molto soddisfatta è maggiore dell'80%.

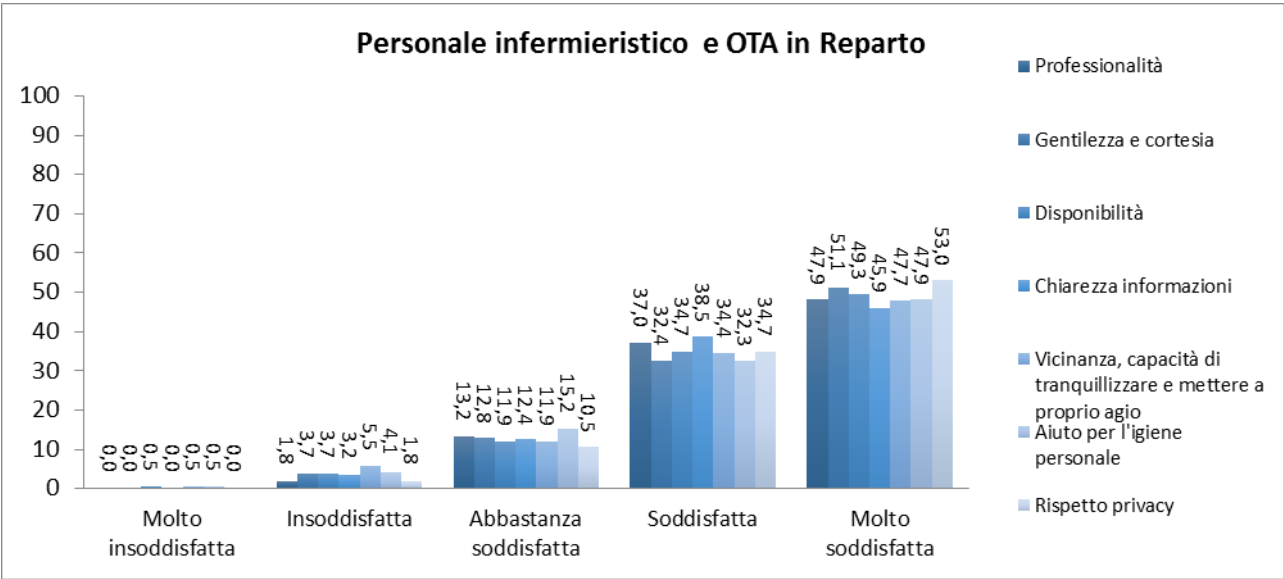
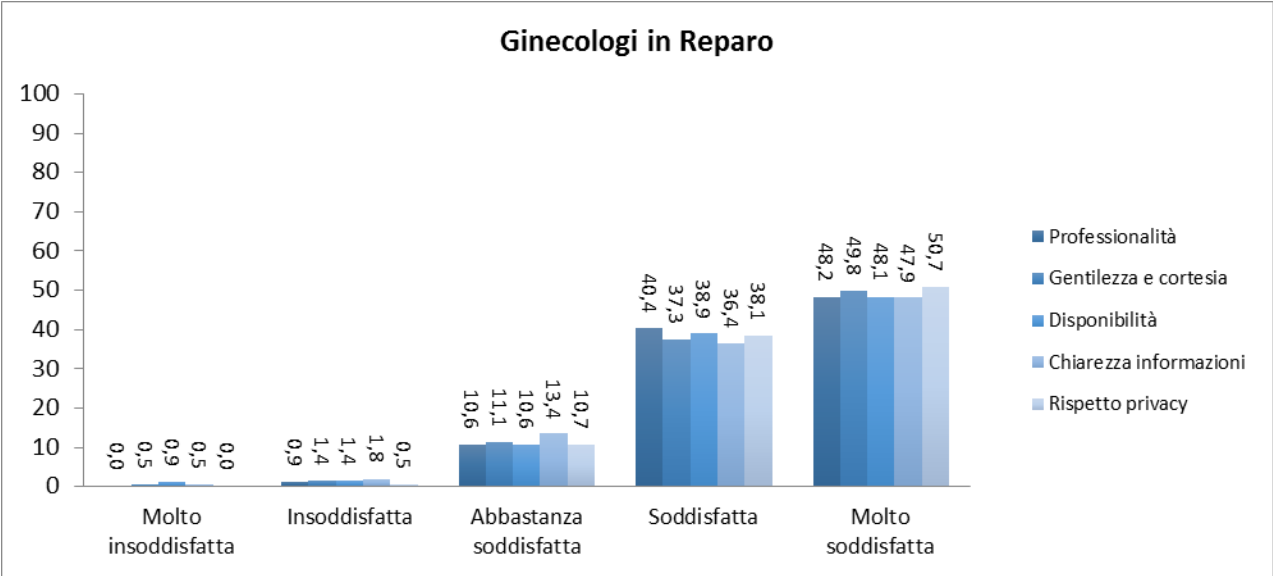


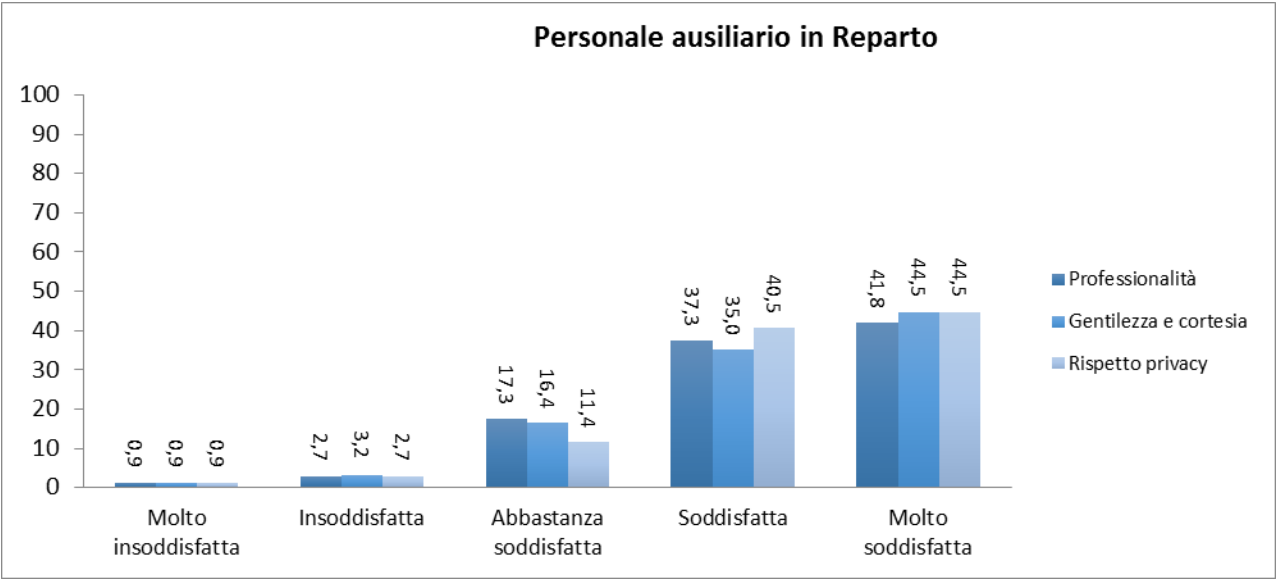
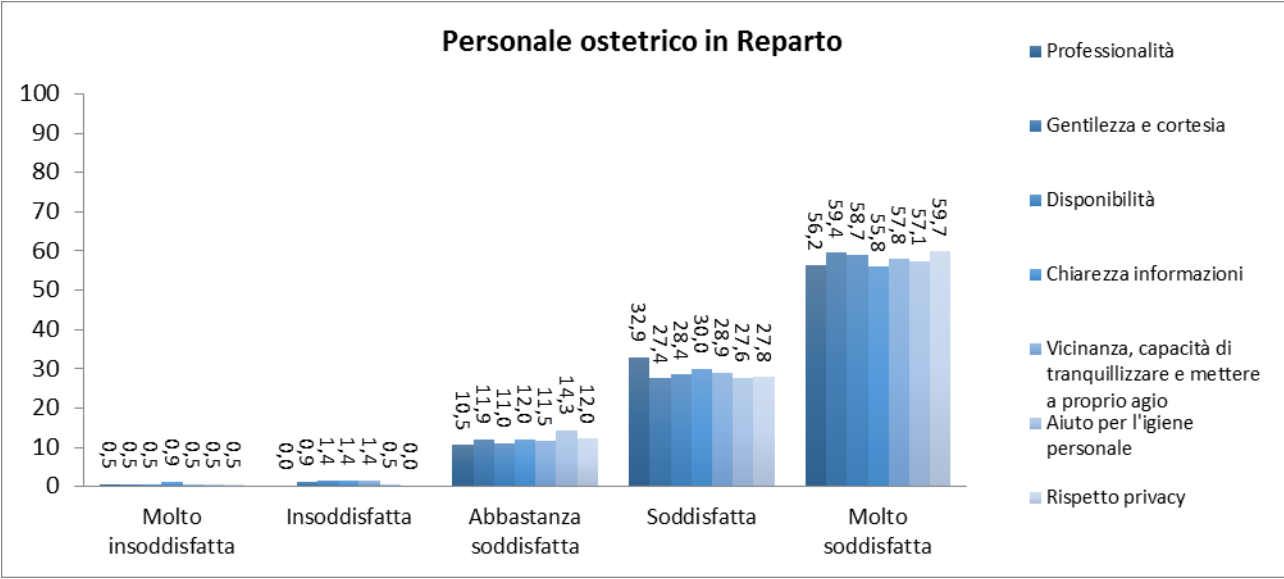


L'accoglienza effettuata dal personale all'ingresso in reparto viene valutata positivamente.

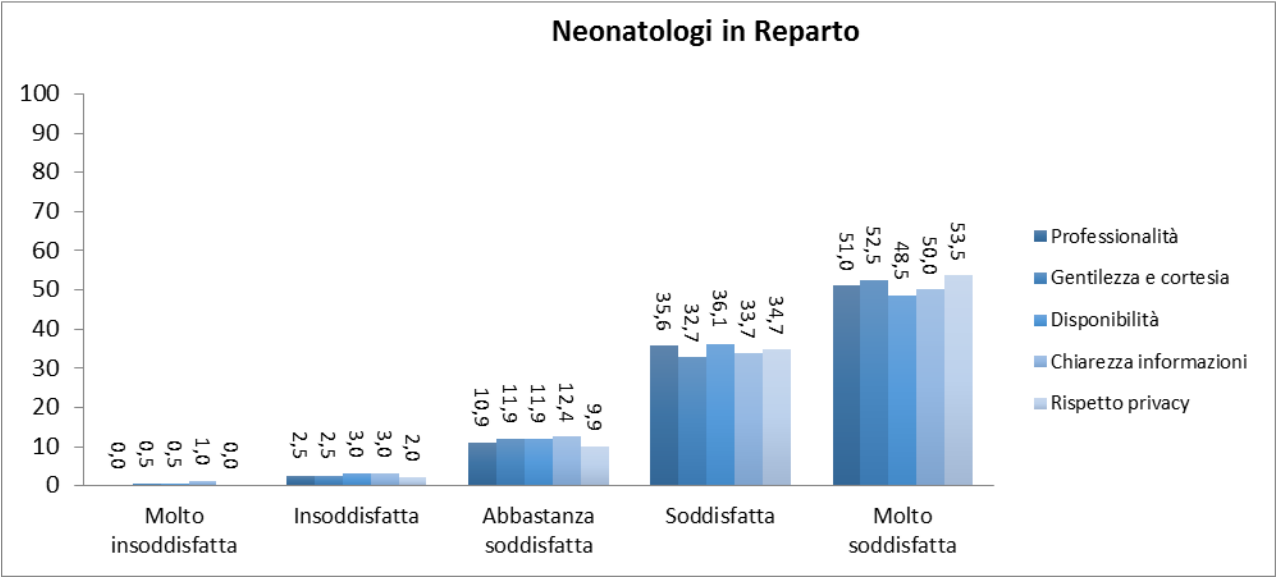


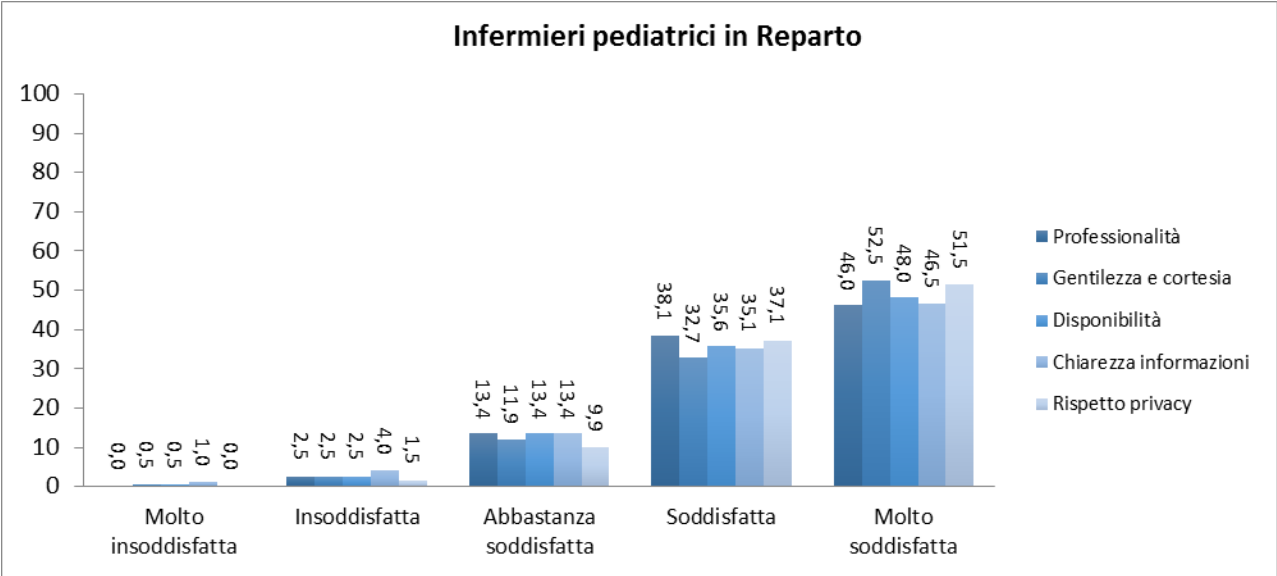
Per quanto riguarda il periodo di ricovero nel **reparto**, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, rispetto della privacy), al **personale infermieristico e OTA** (professionalità, 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), al **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 al **personale ausiliario** (professionalità, gentilezza e cortesia, rispetto della privacy) risulta essere positiva, infatti la maggiore percentuale delle risposte date rientra tra molto soddisfatta, soddisfatta e abbastanza soddisfatta.



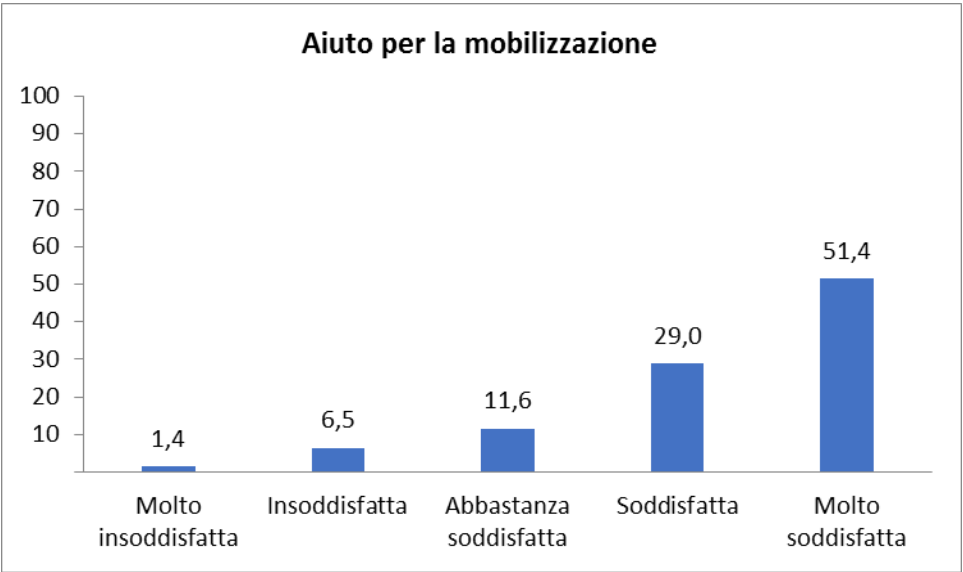
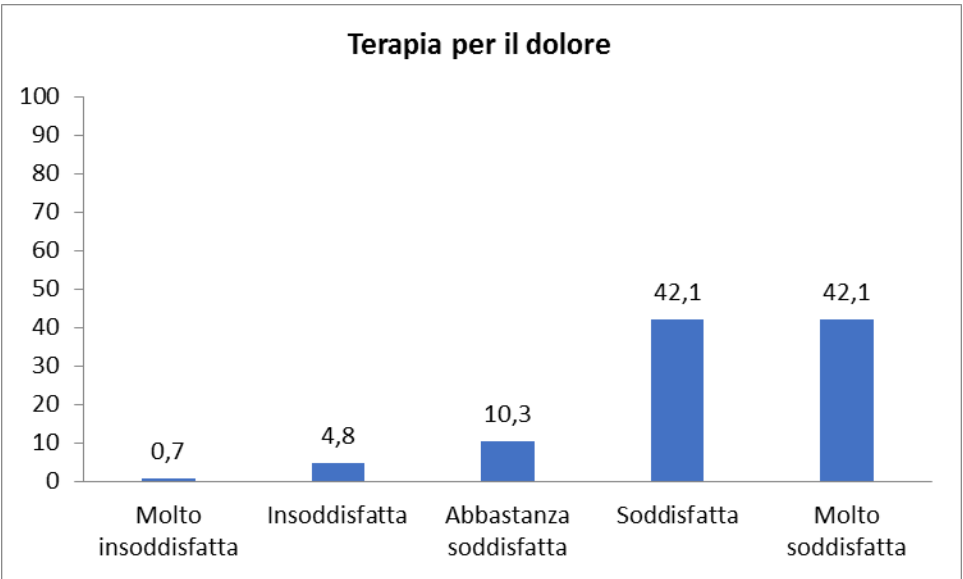


Anche la valutazione sul **personale della Neonatologia** incontrato nel reparto di Ostetricia ha un andamento generale positivo, collocandosi la maggior parte delle risposte sul **personale medico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, rispetto della privacy) e sul **personale infermieristico** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni, rispetto della privacy) tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.

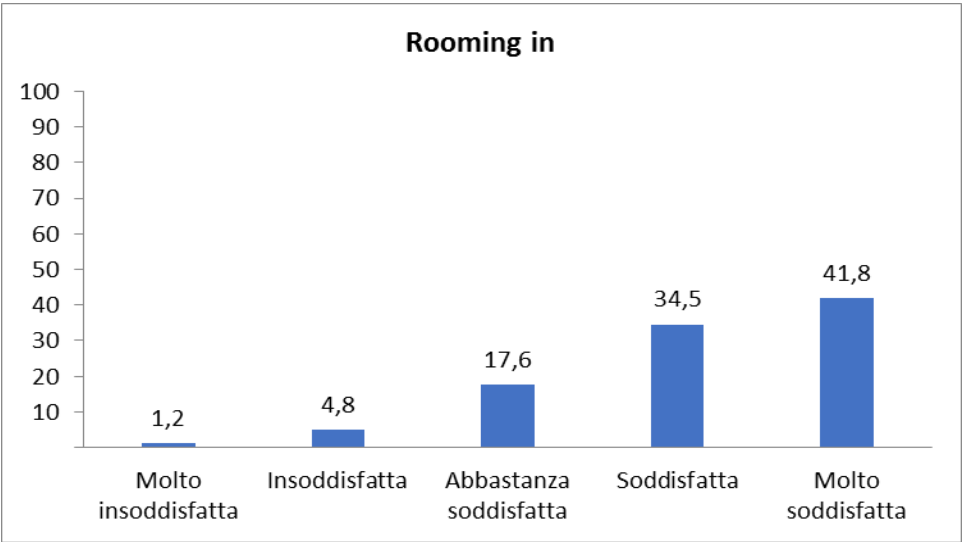




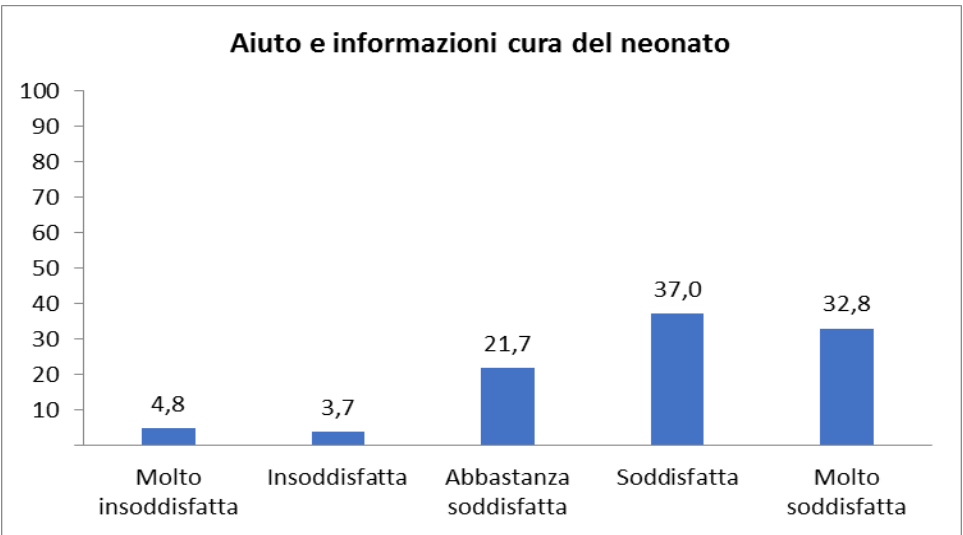
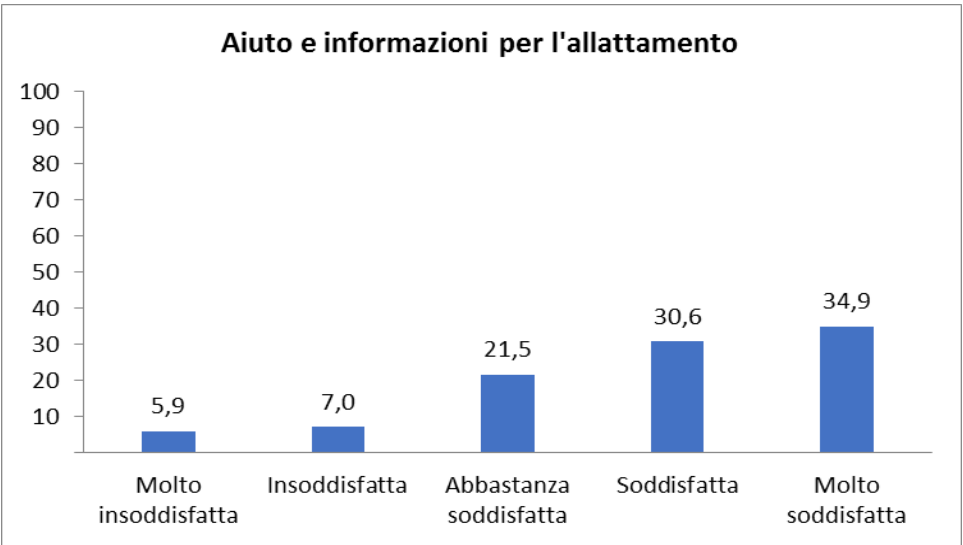
Delle pazienti che hanno valutato la **terapia per il dolore**, è uguale la percentuale di molto soddisfatte e soddisfatte, il 10,3 % è abbastanza soddisfatta, il 4,8% insoddisfatta. Delle donne che hanno risposto di aver avuto bisogno di **aiuto per la mobilizzazione** invece, è molto soddisfatta il 51,4%, soddisfatta il 29,0%, abbastanza soddisfatta l'11,6%, insoddisfatta il 6,5% e molto insoddisfatte l'1,4.



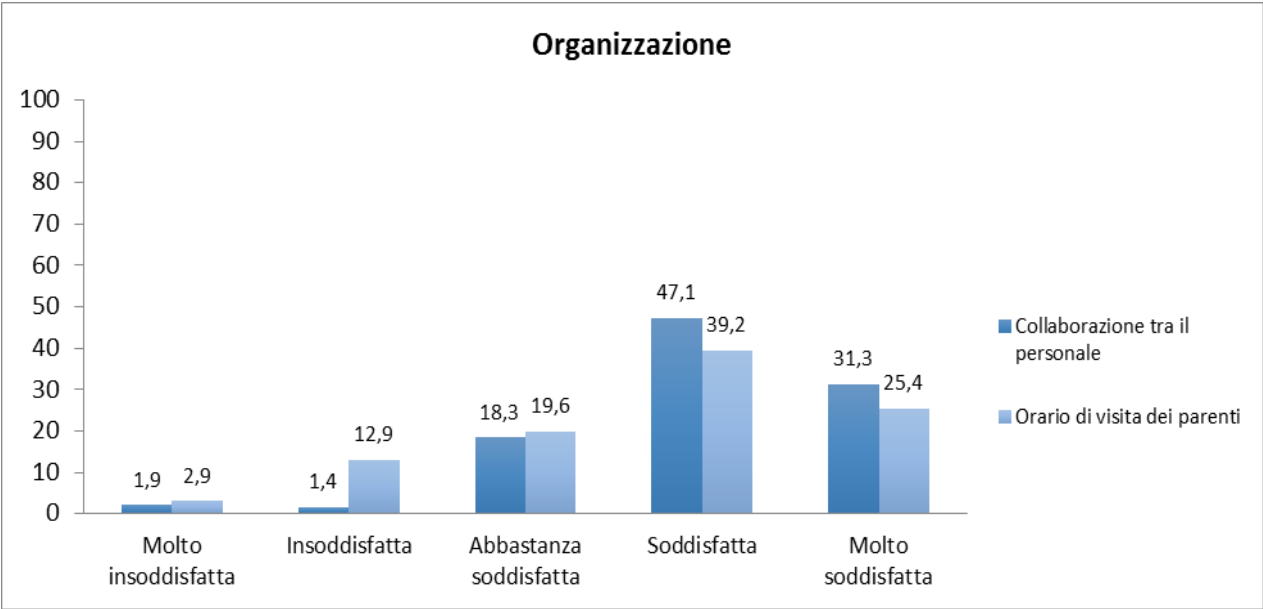
Per quanto riguarda il **Rooming-in** risultano molto soddisfatte il 41,8%, soddisfatte il 34,5%, abbastanza soddisfatte il 17,6%, insoddisfatte il 4,8% e molto insoddisfatte l'1,2%.



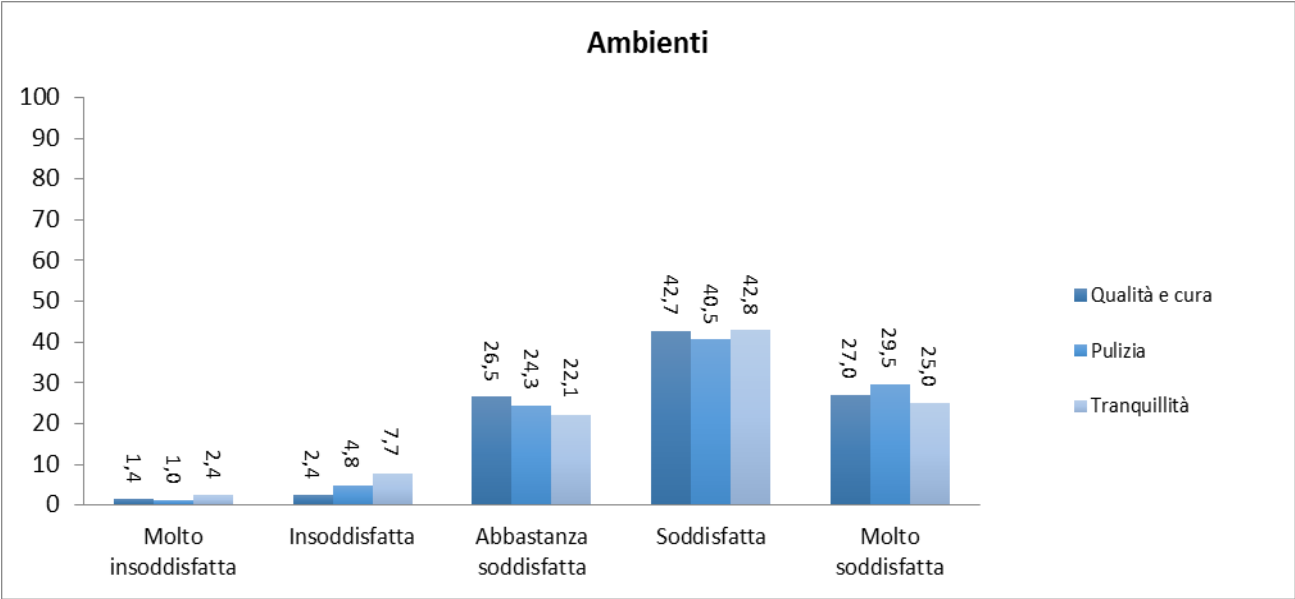
L'**aiuto e le informazioni per l'allattamento** ricevute dal personale in reparto viene valutato come molto soddisfacente dal 34,9% delle mamme, soddisfacente dal 30,6%, abbastanza soddisfacente dal 21,5% mentre sono insoddisfatte il 7% e molto insoddisfatte il 5,9%. Per quanto riguarda invece **l'aiuto e le informazioni per la cura e accudimento del neonato** ricevute dal personale nel reparto, il 37% si dice soddisfatta, il 32,8% molto soddisfatta e il 21,7% abbastanza soddisfatta, mentre si ritiene molto insoddisfatta il 4,8% e insoddisfatta il 3,7%.

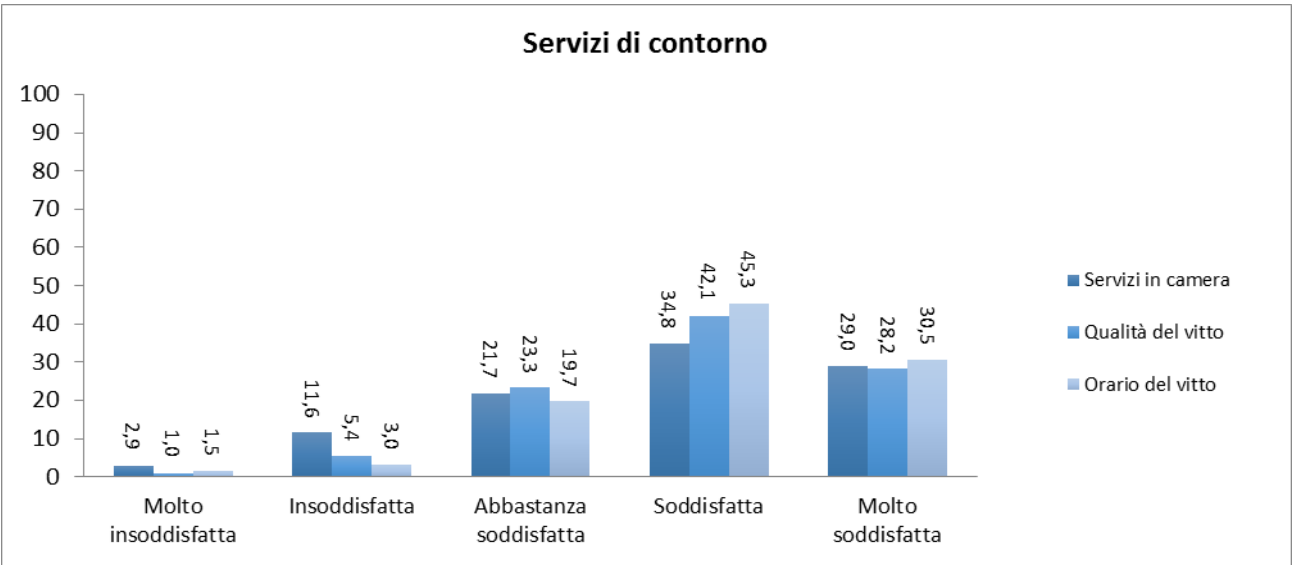


Nell'ambito dell'organizzazione del Reparto, la **collaborazione tra il personale** viene valutata dal 47,1 % delle utenti soddisfacente, molto soddisfacente dal 31,3%; abbastanza soddisfacente dal 18,3%, insoddisfacente dall'1,4% e molto insoddisfacente dall'1,9%. Le risposte date sull'**organizzazione degli orari di visita dei parenti**, evidenziano invece un aumento della percentuale delle utenti insoddisfatte (12% insoddisfatte e 2,9% molto insoddisfatte).

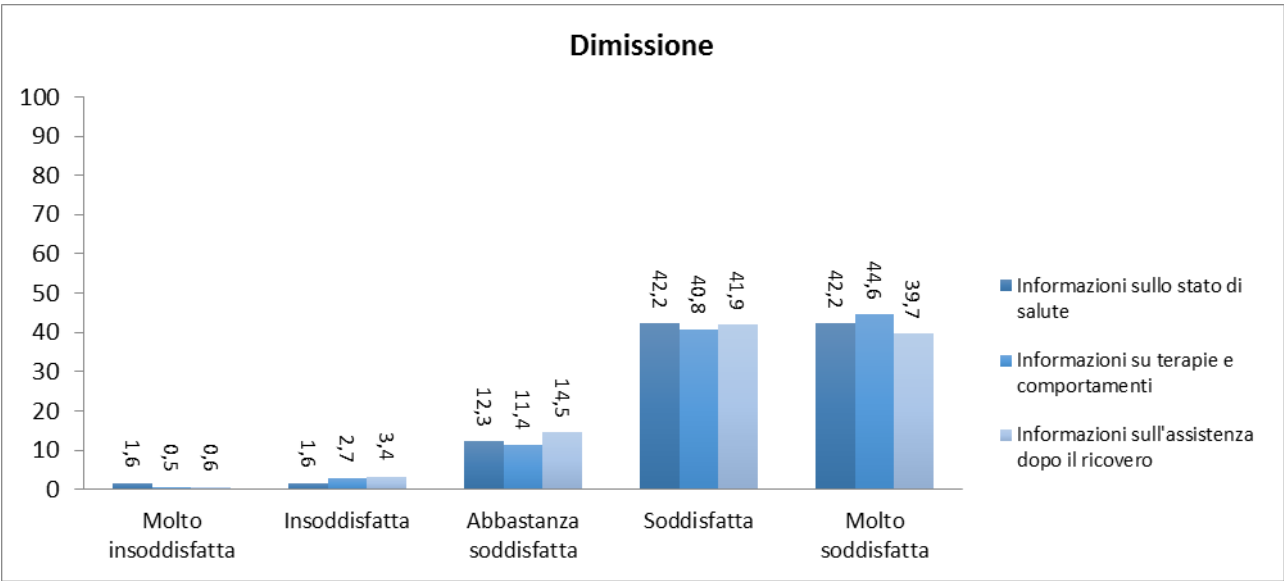


La valutazione degli **ambienti** (qualità e cura, pulizia, tranquillità del reparto) e **dei servizi alberghieri** (servizi in camera, qualità e orario del vitto) per avendo un andamento positivo evidenzia un aumento delle persone abbastanza soddisfatte ed una diminuzione di quelle molto soddisfatte. Per quanto riguarda i servizi disponibili in camera (televisione, aria condizionata, bagno ecc.) vi è inoltre un aumento delle pazienti insoddisfatte (11,6%).

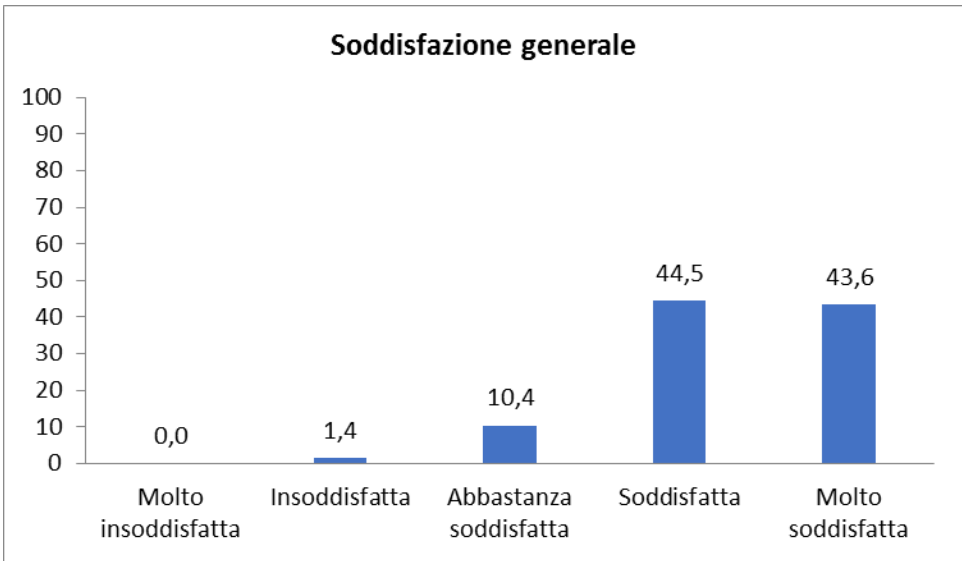




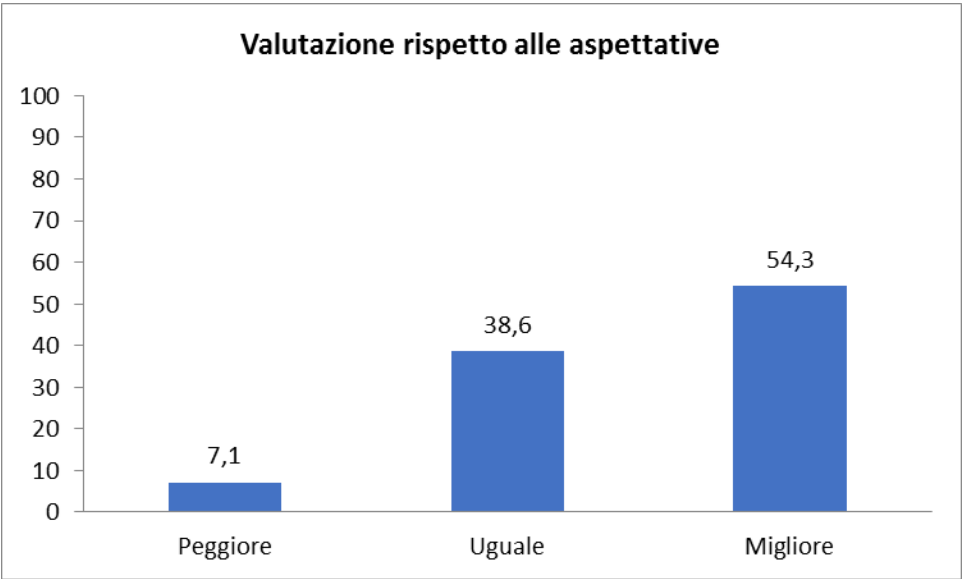
Nelle domande riguardanti la soddisfazione circa le **informazioni date alla dimissione** (informazioni sulle condizioni di salute, informazioni su eventuali terapie e comportamenti da seguire a casa e informazioni sull'assistenza dopo il ricovero) la maggior parte delle risposte si colloca tra soddisfatta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



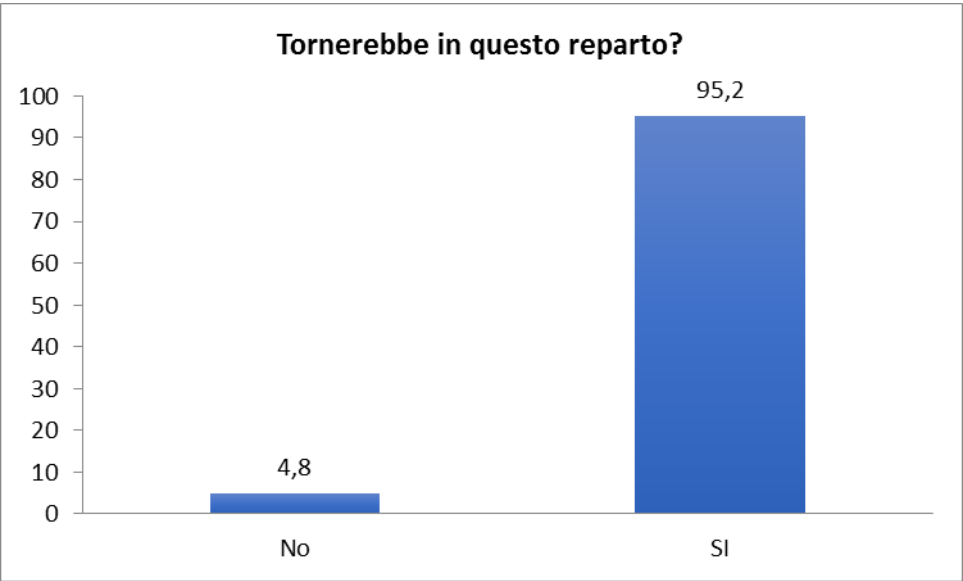
La **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nella U.O. di Ginecologia e Ostetricia rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



La maggior parte del campione considerato (54,3%) considera l’assistenza ricevuta migliore rispetto alle proprie **aspettative**, il 38,6% come era nelle sue aspettative e il 7,1% peggiore.



Infine il 95,2% delle utenti **tornerebbe in questo reparto** per un eventuale altro ricovero.



Dall’analisi delle domande aperte emerge che gli **aspetti maggiormente apprezzati** dalle utenti riguardano principalmente il personale tutto sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza, cortesia, disponibilità, umanità e attenzione alla persona). Molto apprezzata è inoltre l’assistenza ricevuta in Sala Parto, in particolare dal personale ostetrico.

Rispetto al **Pronto Soccorso Ostetrico** gli aspetti da migliorare indicati risultano essere i tempi d’attesa e i suggerimenti riguardano il miglioramento dei luoghi dedicati all’attesa.

In **reparto** gli aspetti da migliorare riguardano principalmente l’organizzazione degli orari di visita dei parenti; in particolare viene segnalato l’eccessivo affollamento nelle stanze rispetto al quale viene suggerito di portare i bambini al nido durante l’orario di visite parenti e un orario mattutino di visita. Suggerito anche il prolungamento dell’orario di ingresso dei papà e l’ingresso /orario di visita dedicato per i fratelli anche al di sotto dei 12 anni. Viene segnalata inoltre da alcune mamme la necessità di maggiore assistenza e chiarezza delle informazioni sull’allattamento e maggiore assistenza per la gestione del neonato . Viene infine indicata in alcuni casi la necessità di stanze più spaziose e maggiormente attrezzate per il rooming in, e il miglioramento dei bagni.

Riguardo al momento della **dimissione** viene segnalato un eccessivo tempo di attesa tra la dimissione della madre e quella del bambino. Inoltre la sala d'attesa viene valutata come poco adeguata. I suggerimenti dati dalle utenti a tal proposito 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 e meno affollata o dedicata alle mamme in attesa.

CONCLUSIONI

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

L'analisi delle domande aperte ha permesso 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 alcuni ambienti.