

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

NEL REPARTO DI CHIRURGIA ONCOLOGICA E D'URGENZA

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione della qualità dell'assistenza percepita è stato proposto ai pazienti in dimissione dal reparto di Chirurgia Oncologica e d'Urgenza al piano terzo della palazzina C da aprile a giugno 2022 ed è stato compilato da 112 persone.

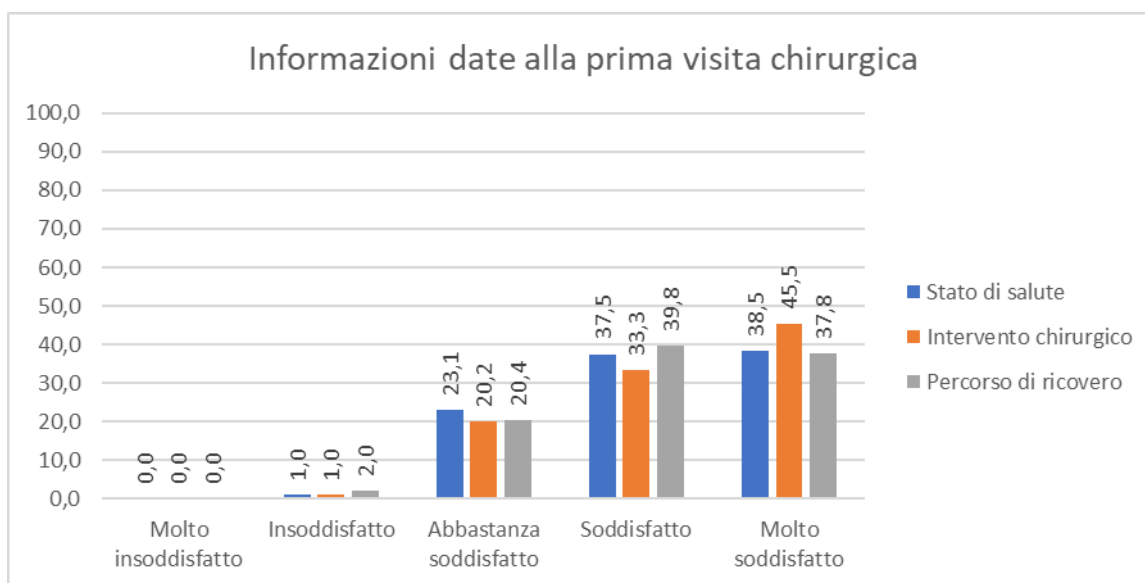
RISULTATI

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

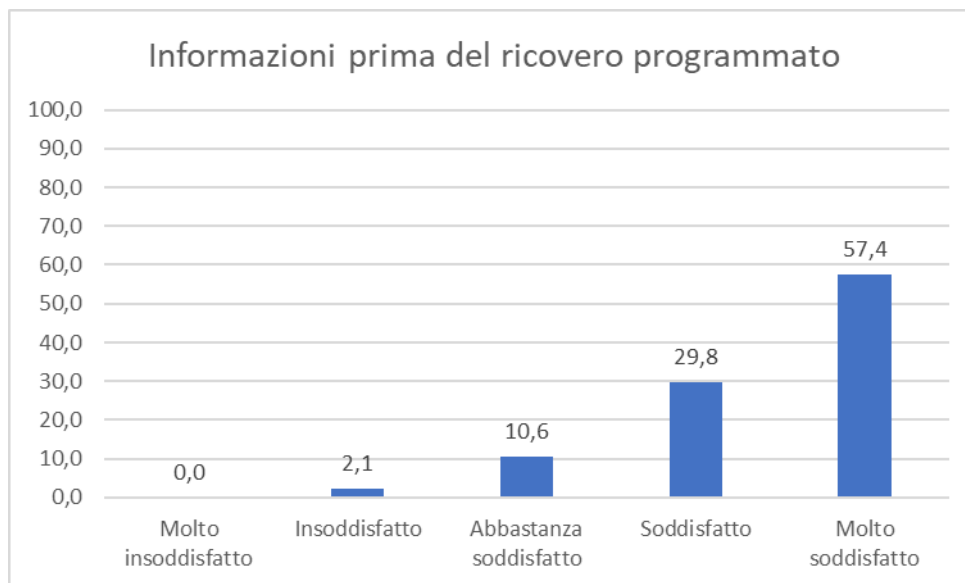
Il questionario è stato compilato nell'85,7% dei casi dai pazienti e nel 3,6 % da un familiare. Nel 10,7% dei casi dal paziente con l'aiuto di un'altra persona. Il 50,9% degli utenti che hanno risposto al questionario sono uomini e il 49,1% donne. La fascia di età maggiormente rappresentata è quella tra i 41 e 74 anni (tot. 68,4%) mentre il 17,1 % del campione ha un'età compresa tra 26 e 40 anni. Ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 42,6% del campione, il diploma di scuola media inferiore il 27,8%, il titolo elementare il 9,3% e la laurea il 20,4%.

Per quanto riguarda l'**accesso** al reparto, la maggior parte delle persone intervistate è giunta in reparto con un ricovero in urgenza (58,9%) mentre il 41,1% con un ricovero programmato. Dei pazienti giunti in urgenza la quasi totalità è arrivata dal Pronto Soccorso dell'Ospedale. Il 26,2% dei pazienti è stato ricoverato anche in Rianimazione.

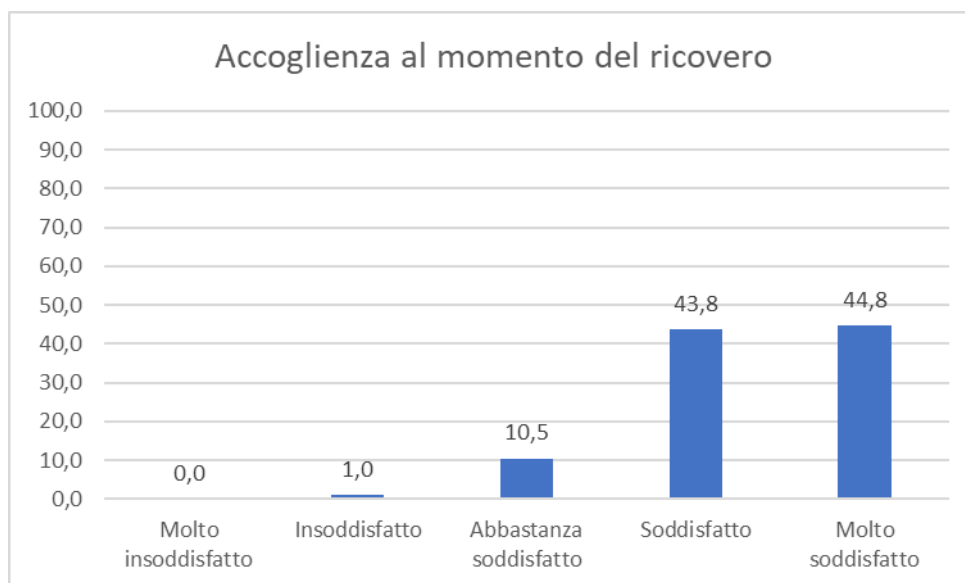
Riguardo alle **informazioni date alla prima visita chirurgica** e dunque al primo contatto avuto con i chirurghi del reparto in Pronto Soccorso, in ambulatorio o in altro reparto, la maggior parte delle risposte date si concentrano tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto, con un maggior numero di utenti abbastanza soddisfatti (23,1%) riguardo alle informazioni sullo stato di salute.



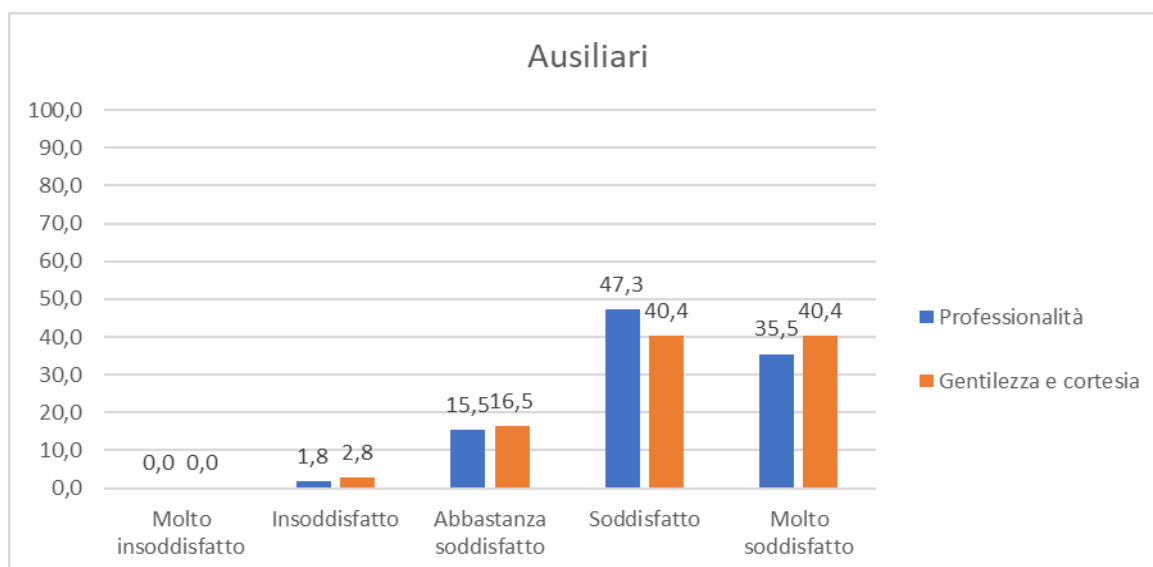
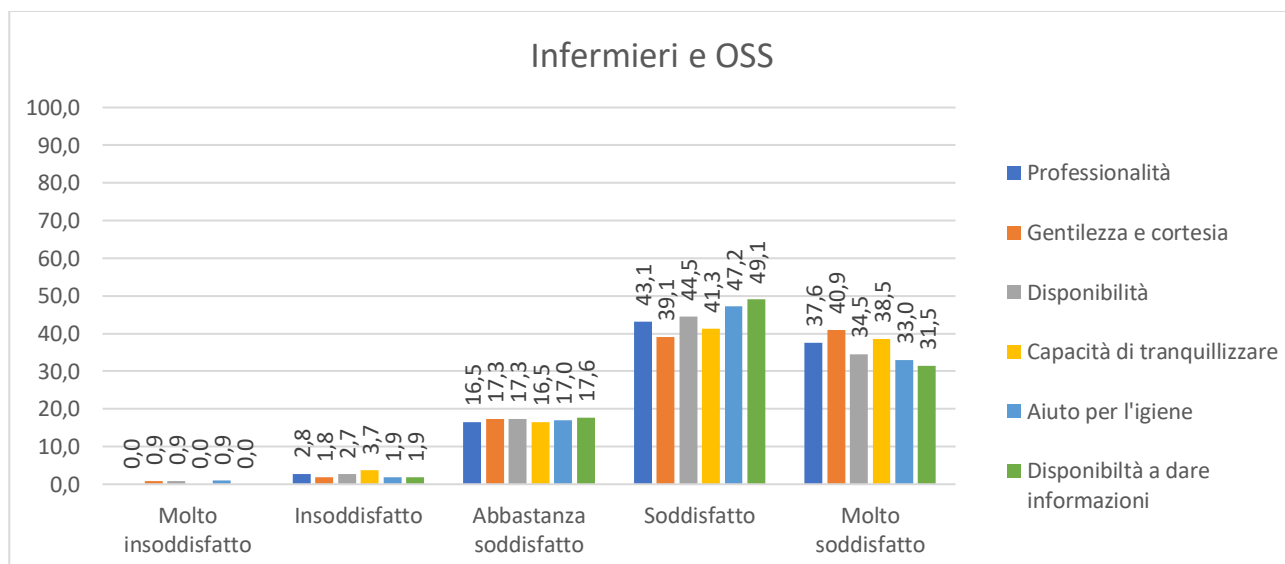
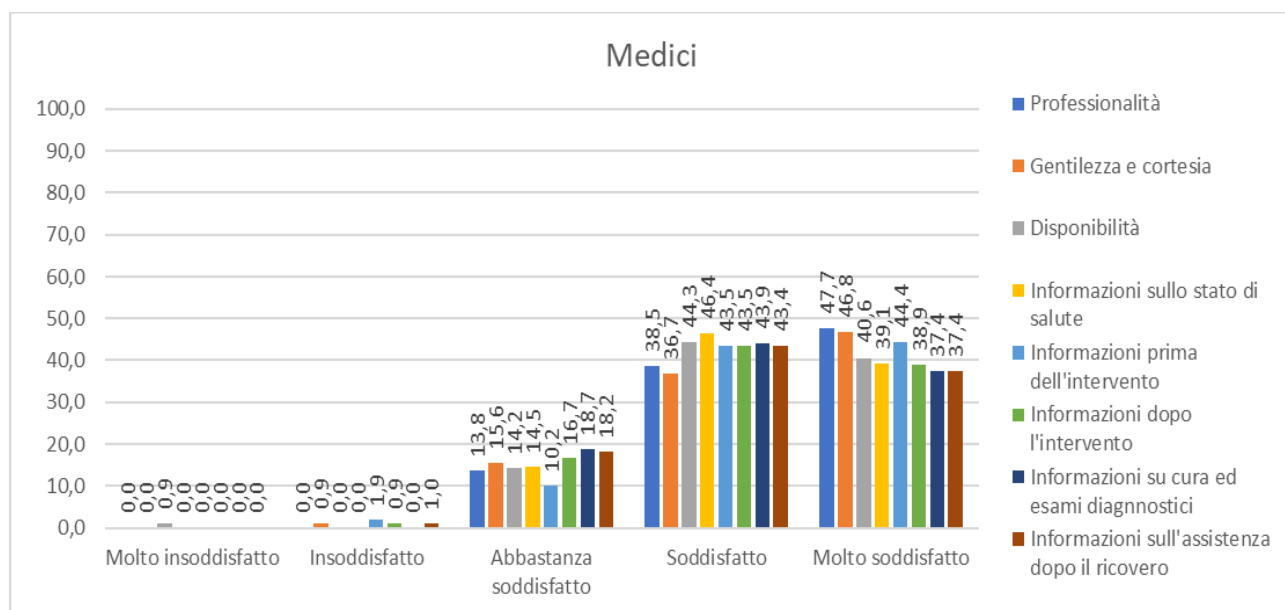
Il 57,4% delle persone che hanno effettuato un ricovero programmo si ritiene molto soddisfatto delle **informazioni ricevute telefonicamente sul ricovero**, mentre il 29,8% è soddisfatto, il 10,6% abbastanza soddisfatto e il 2,1% insoddisfatto.



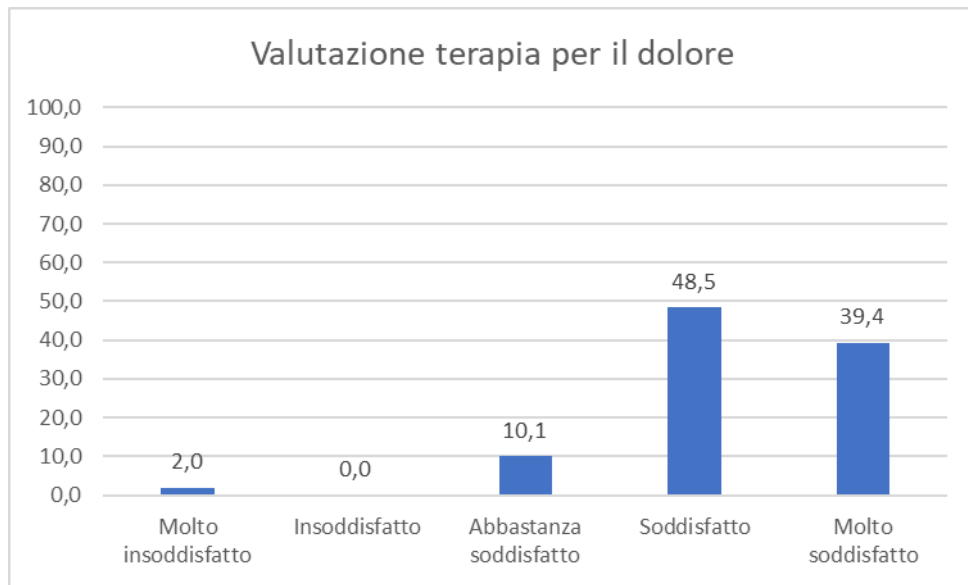
L'**accoglienza** effettuata dal personale all'ingresso in reparto viene valutata dal 44,8% dei pazienti molto soddisfacenti. Il 43,8 % è soddisfatto, il 10,5% è abbastanza soddisfatto.



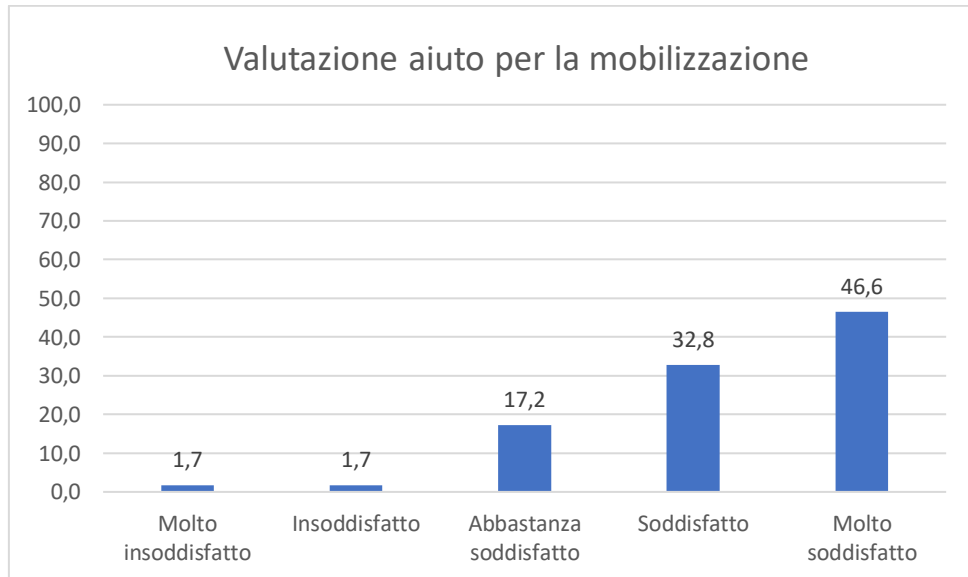
Per quanto riguarda il periodo di ricovero nel reparto, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico, infermieristico e ausiliario** risulta essere positiva; infatti, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.



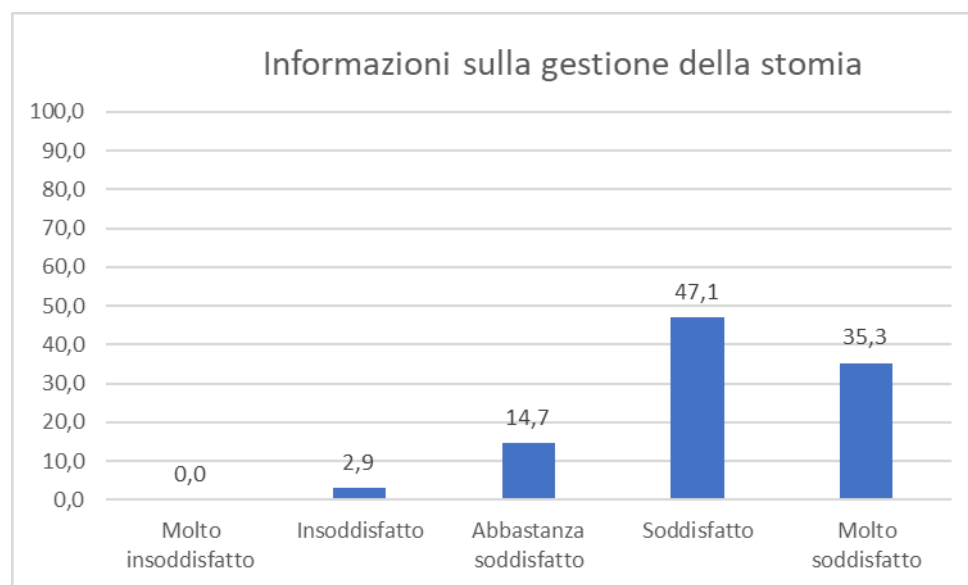
Dei pazienti che hanno risposto di aver ricevuto una **terapia per il dolore** (il 98% del campione), il 39,4% risulta essere molto soddisfatto, il 48,5% soddisfatto, il 10,1% abbastanza soddisfatto e il 2% molto insoddisfatto.



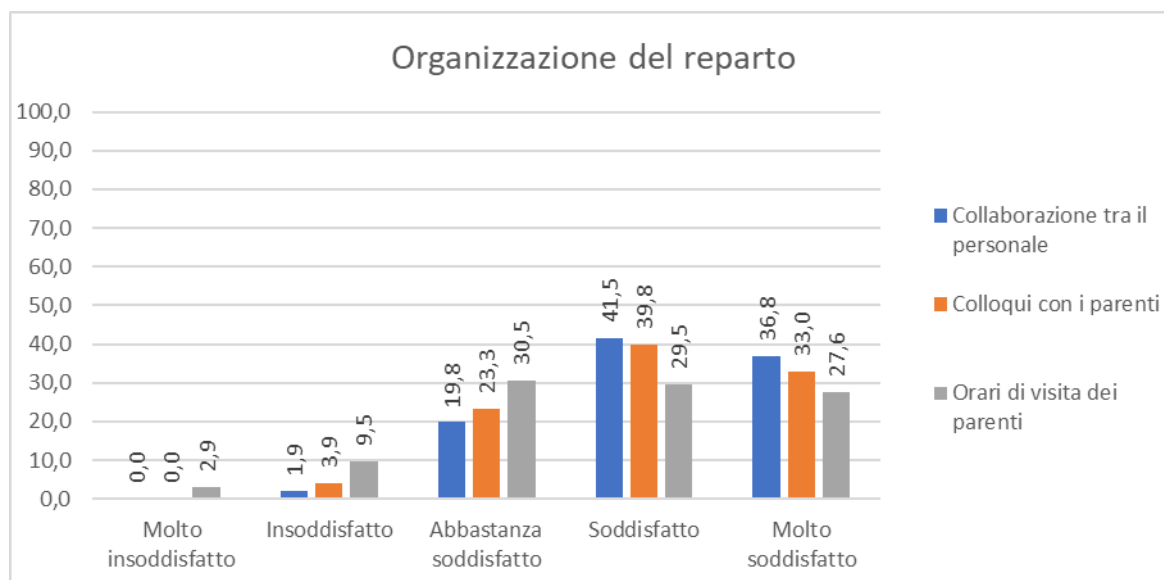
Il 54,6% del campione ha risposto di aver avuto bisogno di **aiuto per la mobilizzazione dopo l'intervento**, rispetto al quale è risultato molto soddisfatto il 46,6%, soddisfatto il 32,8%, abbastanza soddisfatto il 17,2%; uguale è la percentuale degli insoddisfatti e molto insoddisfatti (1,7%).



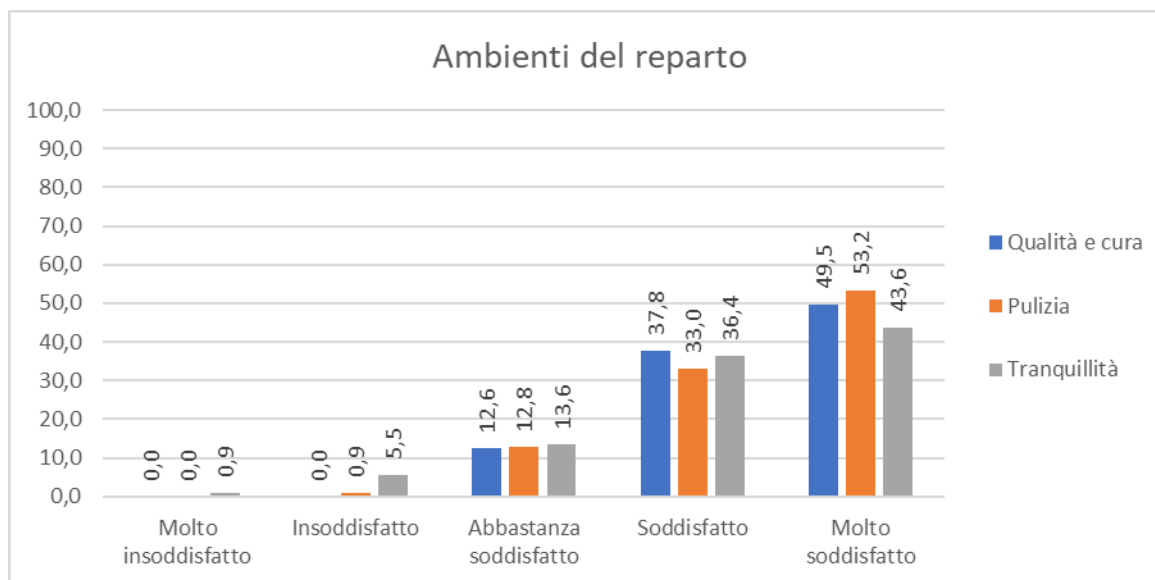
Il 35,3% degli intervistati che hanno risposto che l'intervento a cui sono stati sottoposti ha richiesto il confezionamento di una **stomia** sono molto soddisfatti delle **informazioni date sulla gestione** della stessa, il 47,1% sono soddisfatti, il 14,7% abbastanza soddisfatti e il 2,9% insoddisfatti.



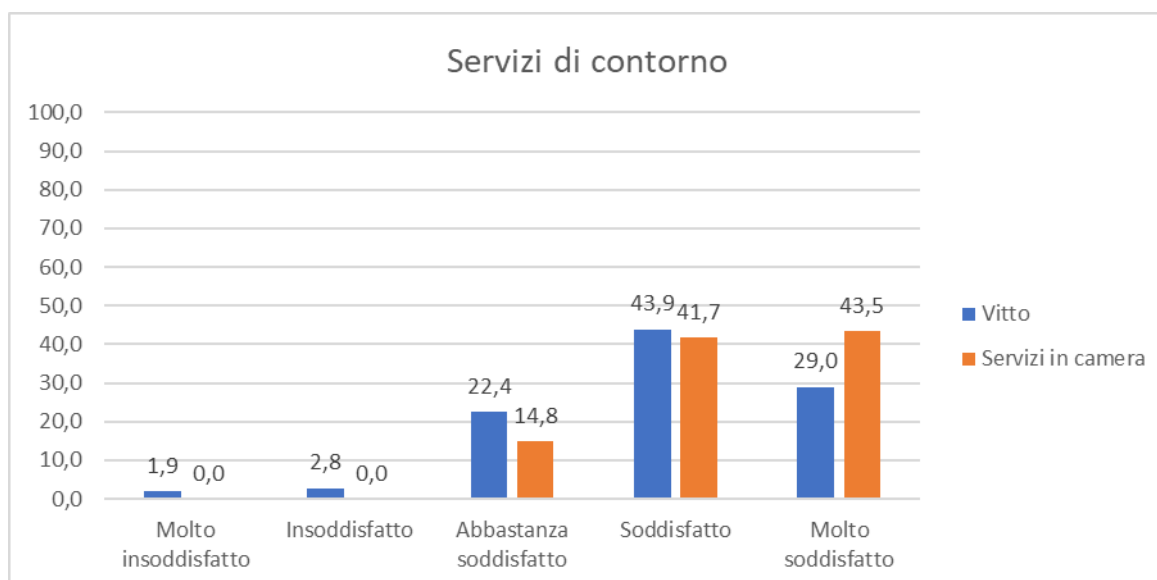
Per quanto riguarda la valutazione dell'**organizzazione** del reparto la **collaborazione tra il personale** viene valutata dal 36,8% degli utenti molto soddisfacente, soddisfacente dal 41,5 % e abbastanza soddisfacente dal 19,8%. **L'organizzazione colloqui con i parenti** vede molto soddisfatti il 33% dei rispondenti, soddisfatti il 39,8%, abbastanza soddisfatti il 23,3%, insoddisfatti l'1,9%; mentre per quanto riguarda **l'organizzazione degli orari di visita dei parenti** vi è un aumento degli abbastanza soddisfatti (30,5%) e insoddisfatti (9,5%) e molto insoddisfatti (2,9%). Sono invece molto soddisfatti il 27,6 % degli utenti e soddisfatti il 29,5%.



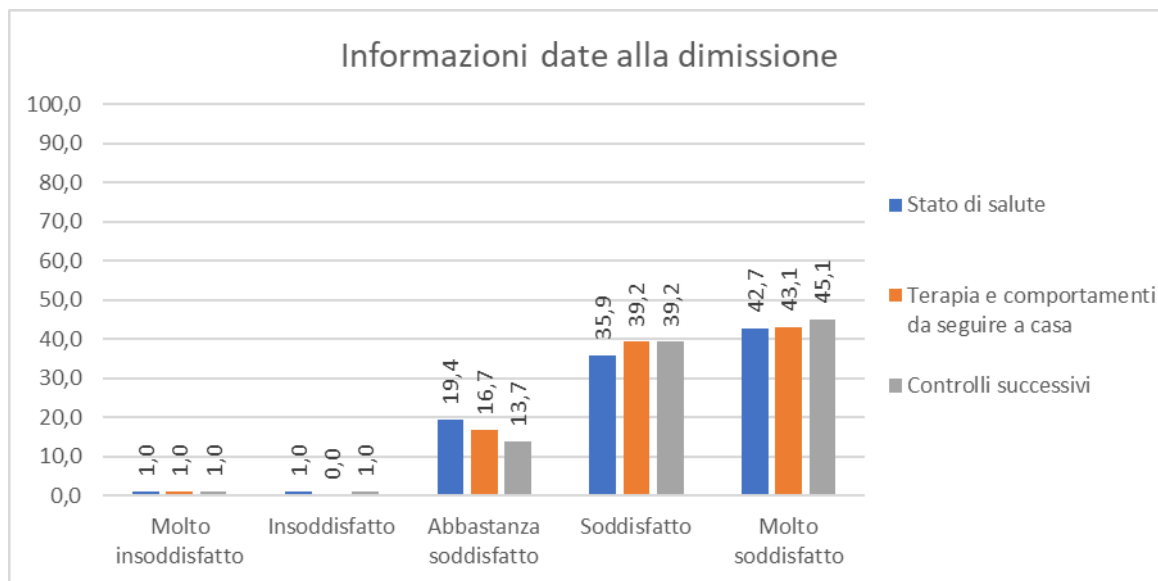
La valutazione degli **ambienti** risulta essere positiva in particolare per la **qualità e cura** degli ambienti del reparto (molto soddisfatti il 49,5% degli intervistati, soddisfatti il 37,8% e abbastanza soddisfatti il 12,6% e nessun paziente insoddisfatto o molto insoddisfatto). Della **pulizia** è molto soddisfatto il 53,2 %, soddisfatto il 33,0% e abbastanza soddisfatto il 12,8%, mentre della **tranquillità del reparto** è molto soddisfatto il 43,6% degli utenti, soddisfatto il 36,4%, abbastanza soddisfatto il 13,6% e insoddisfatto il 5,5%.



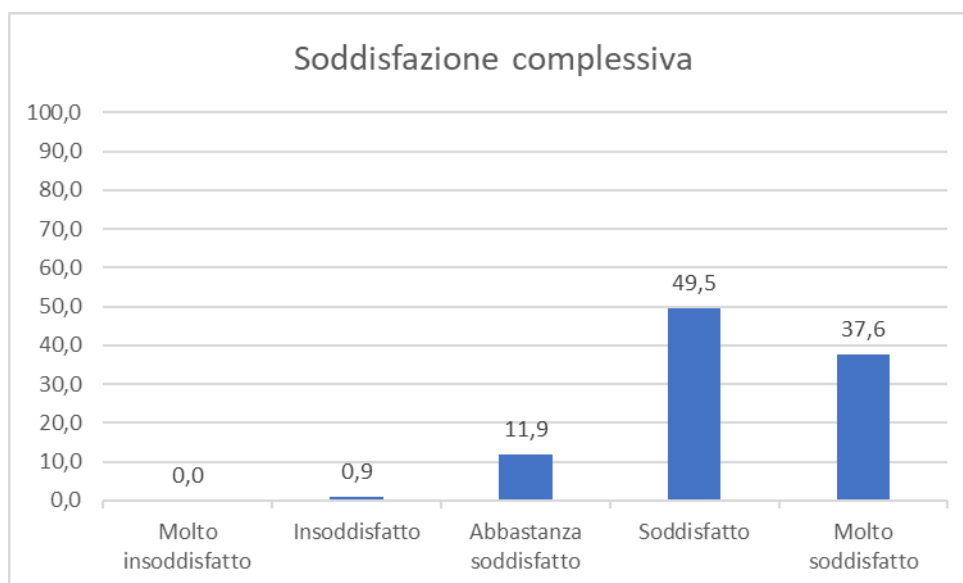
Per quanto attiene alla **qualità del vitto**, sono molto soddisfatti il 29% degli utenti, soddisfatti il 43,9 % e abbastanza soddisfatti 22,4%, mentre sono insoddisfatti il 2,8 % e molto insoddisfatti l'1,9%. I **servizi in camera** (televisione, aria condizionata, bagno ecc.) vedono molto soddisfatti il 43,5% dei pazienti ricoverati, soddisfatti il 41,7%, abbastanza soddisfatti il 14,8%.



Per quanto riguarda la **dimissione** dal reparto, la quasi totalità dei pazienti del campione ha effettuato una dimissione a casa. Nelle domande riguardanti la soddisfazione circa le **informazioni date alla dimissione** la maggior parte delle risposte si concentra tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.

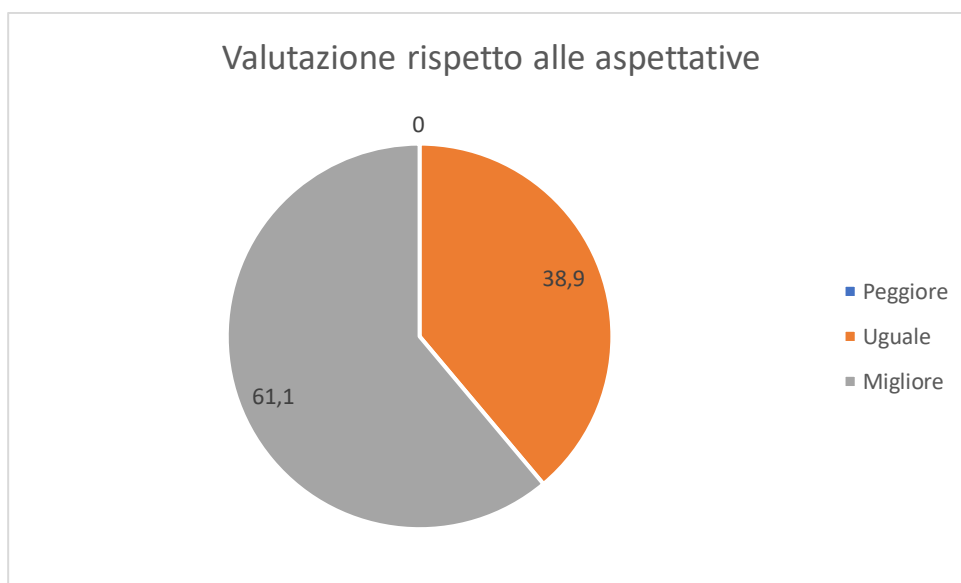


La **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nel reparto di Chirurgia Oncologica e d'Urgenza rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



La maggior parte dei pazienti che hanno risposto al questionario è stata ricoverata per un periodo compreso tra 2 e 7 giorni e il 14,2% del campione è stato ricoverato altre volte in questo reparto.

Infine, la maggior parte (61,1%) delle persone intervistate considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative** mentre il 38,9% come era nelle sue aspettative. Nessuno degli intervistati la considera peggiore rispetto alle proprie aspettative.



Gli **aspetti del reparto maggiormente apprezzati** durante il ricovero dagli utenti che hanno risposto alle **domande aperte** del questionario riguardano il personale tutto, sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, umanità, attenzione). Degli ambienti di ricovero viene indicata la pulizia come aspetto maggiormente apprezzato.

Alcune dimensioni relazionali considerate come più apprezzate vengono riportate invece in alcuni casi come **da migliorare**. Altri aspetti considerati da migliorare secondo l'opinione di alcuni pazienti riguardano l'organizzazione e in particolare una maggior attenzione al paziente in alcuni momenti e l'organizzazione degli orari di visita dei parenti. Riguardo a questo ultimo aspetto i suggerimenti dati dagli utenti per migliorare la qualità del servizio riguardano il prolungamento dell'orario di visita dei parenti e l'ingresso di più di una persona, anche alternandosi.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati emersa dalla rilevazione della qualità percepita dall'utenza nel reparto di Chirurgia Oncologica e d'Urgenza 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, così 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 risulta condizionato anche dalle restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19.