

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

NEL REPARTO DI CHIRURGIA VASCOLARE

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione della qualità dell'assistenza percepita è stato proposto ai pazienti in dimissione dal reparto di Chirurgia Vascolare al piano secondo della palazzina C dal 15 novembre 2022 al 20 marzo 2023 ed è stato compilato da 82 persone.

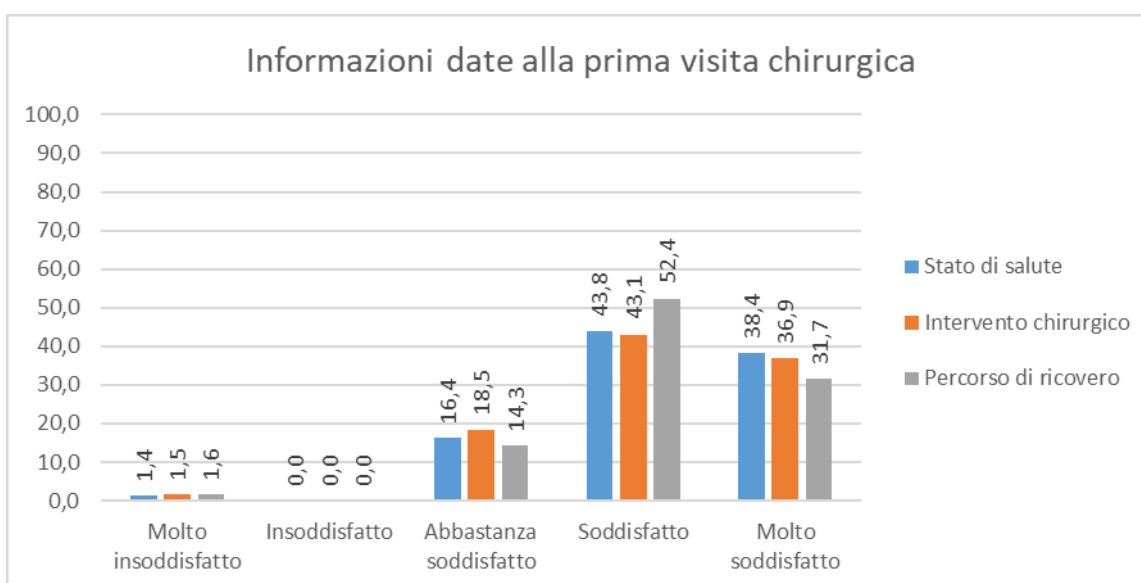
RISULTATI

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

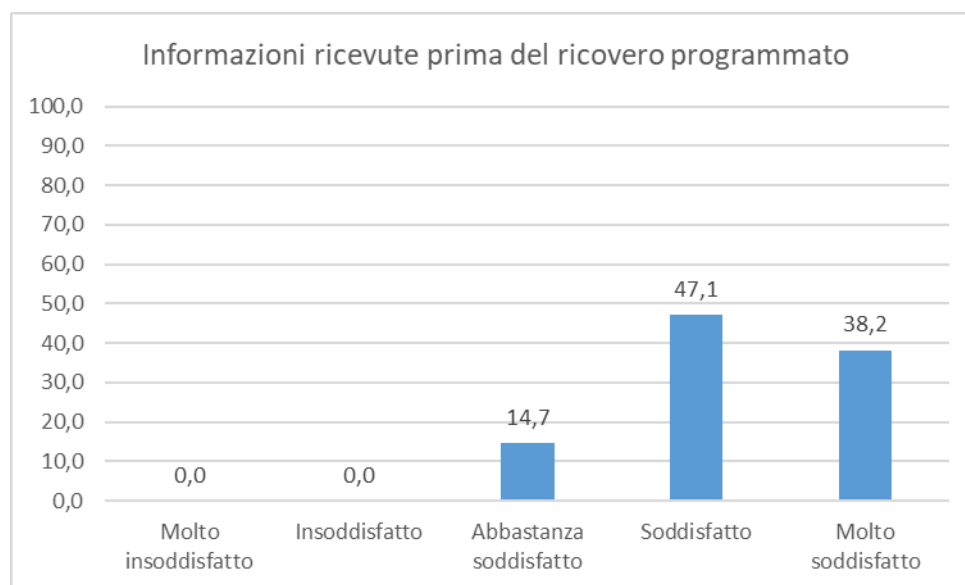
Il questionario è stato compilato nell'80% dei casi dai pazienti e nel 20% dal paziente con l'aiuto di un'altra persona. Il 60,8 % degli utenti che hanno risposto al questionario sono uomini e il 39,2 % donne. Le fasce di età maggiormente rappresentate sono quelle tra 61 e 74 anni (43%) e tra 75 e 85 anni (34,2 %), mentre il 15,2% del campione ha un'età compresa tra 41 e 60 anni. Ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 30,8% del campione, il diploma di scuola media inferiore il 44,9%, il titolo elementare il 17,9% e la laurea il 6,4%.

Per quanto riguarda le domande sull'**accesso** al reparto, la maggior parte delle persone intervistate è giunta in reparto con un ricovero programmato (87,3%) mentre il 12,7% con un ricovero in urgenza. Dei pazienti giunti in urgenza la quasi totalità è arrivata dal Pronto Soccorso dell'Ospedale. Il 5,3% dei pazienti è stato ricoverato anche in Rianimazione.

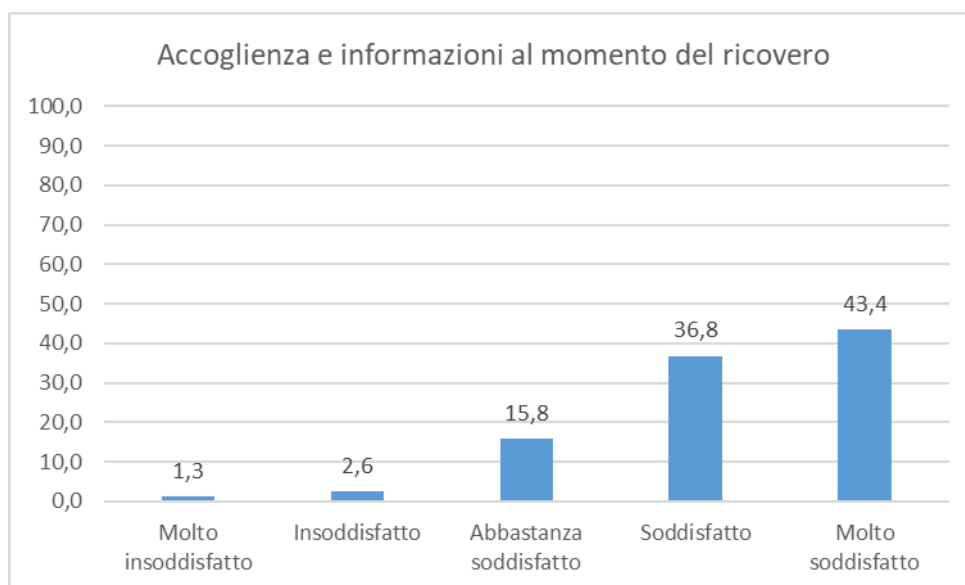
Riguardo alle **informazioni date alla prima visita chirurgica** e dunque al primo contatto avuto con i chirurghi del reparto in Pronto Soccorso, in ambulatorio o in altro reparto, la maggior parte delle risposte date si concentra tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.



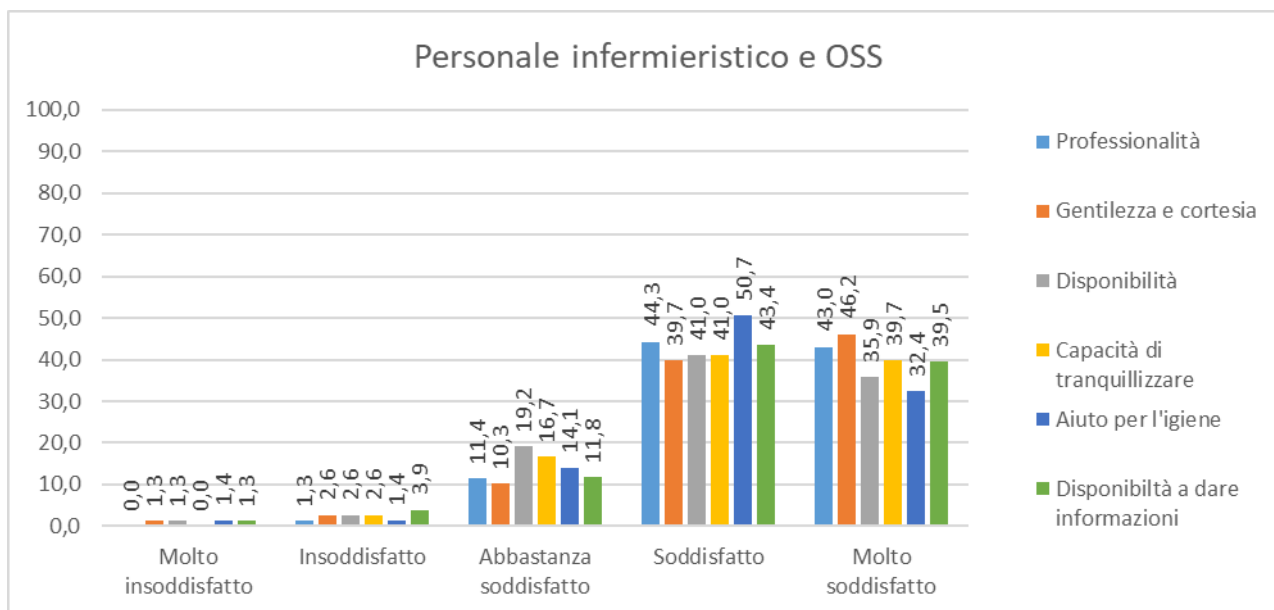
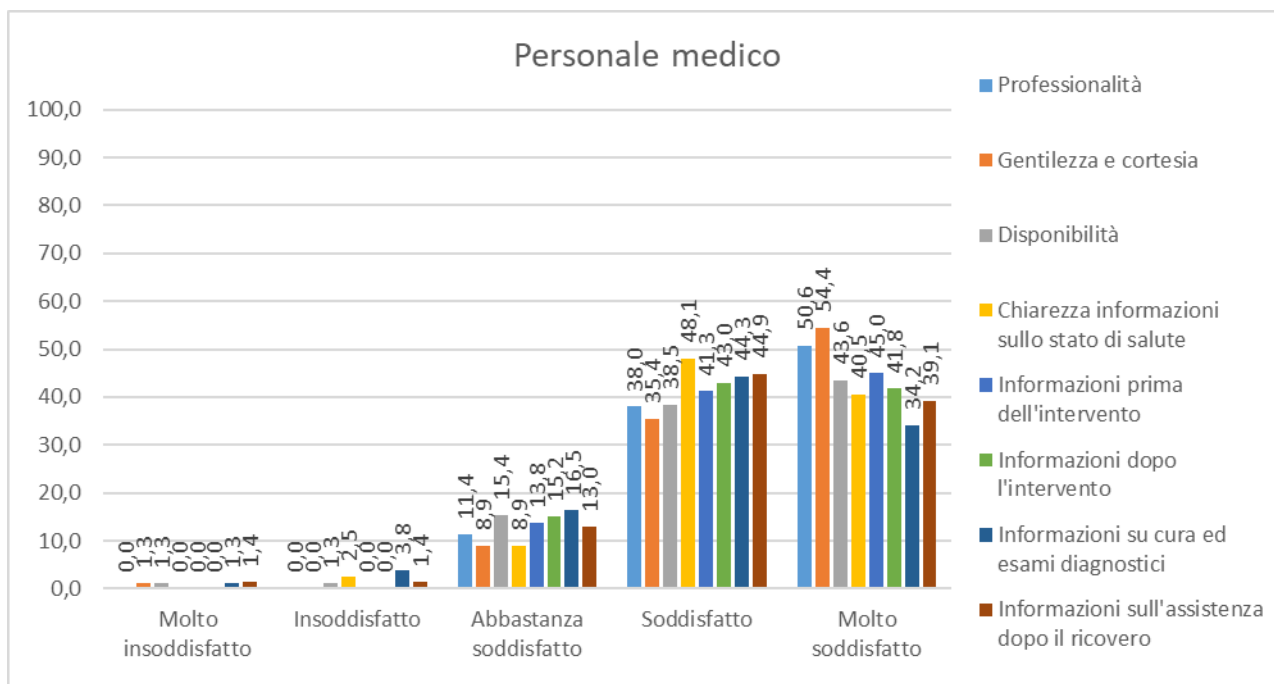
Delle persone che hanno effettuato un ricovero programmo, il 38,2% si ritiene molto soddisfatto delle **informazioni ricevute telefonicamente sul ricovero**, mentre il 47,1% è soddisfatto e il 14,7% abbastanza soddisfatto.

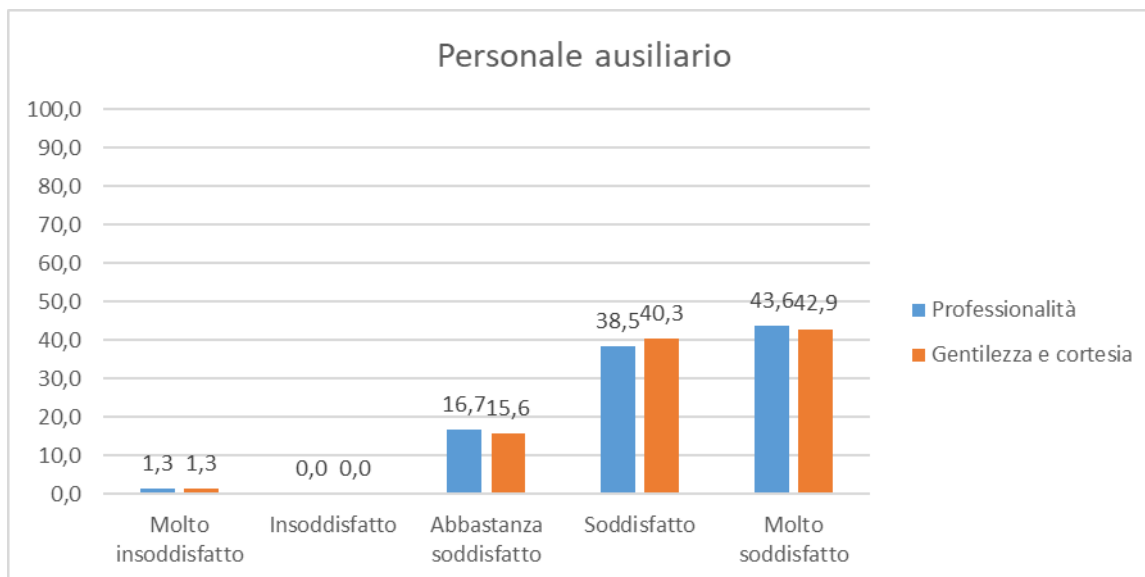


L'accoglienza e le informazioni fornite dal personale all'ingresso in reparto vengono valutate dal 43,4% dei pazienti molto soddisfacenti; il 36,8 % è soddisfatto e il 15,8 % abbastanza soddisfatto.

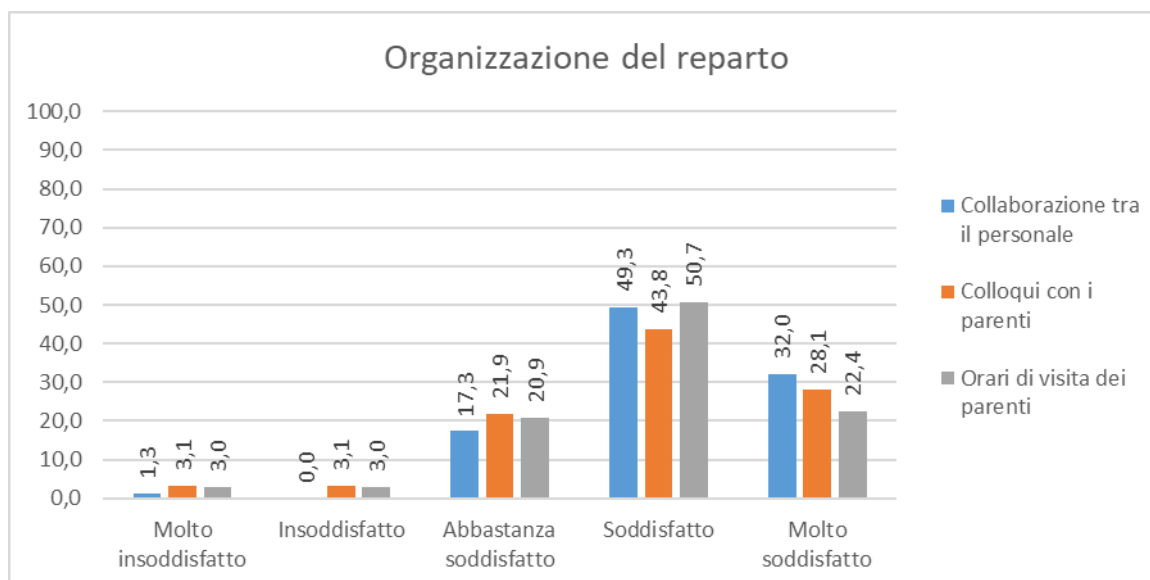


Per quanto riguarda il periodo di ricovero nel reparto, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico, infermieristico e ausiliario** risulta essere positiva; infatti, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.

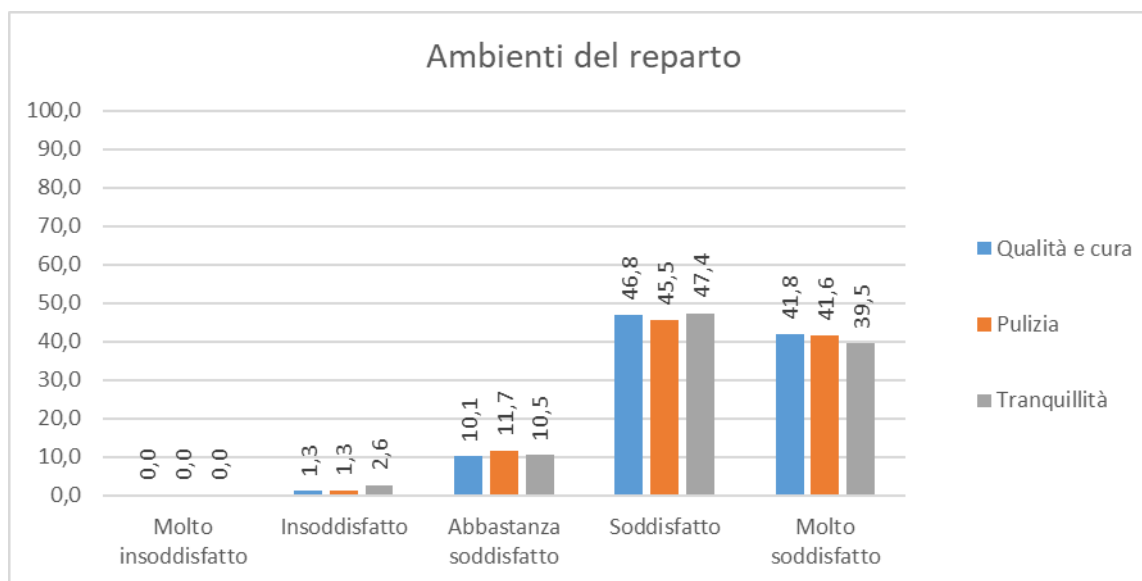




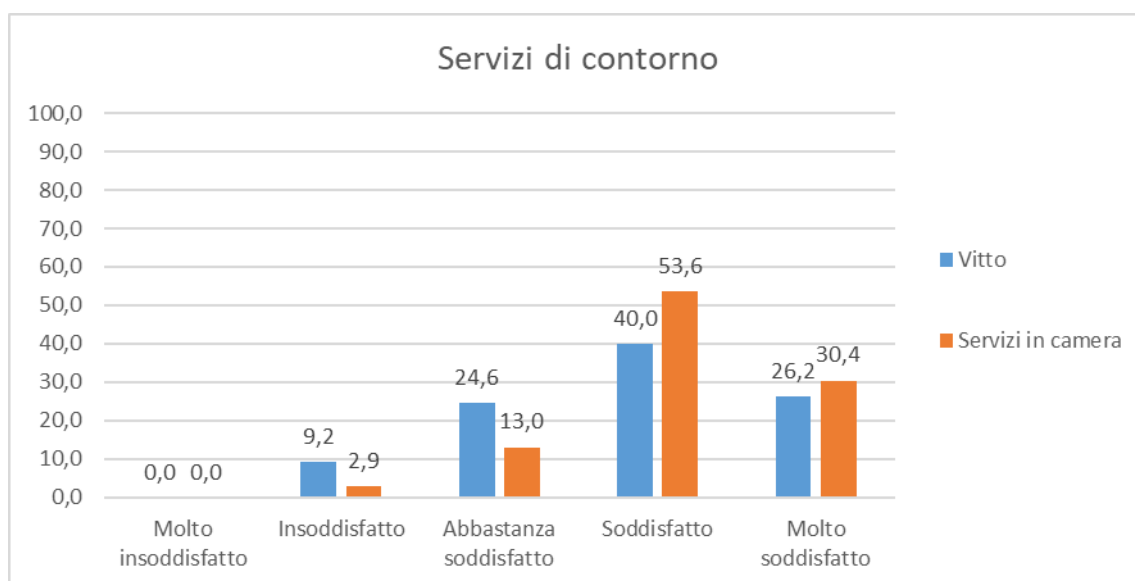
Per quanto riguarda la valutazione dell'**organizzazione** del reparto, la maggior parte delle risposte date dagli utenti si concentra tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.



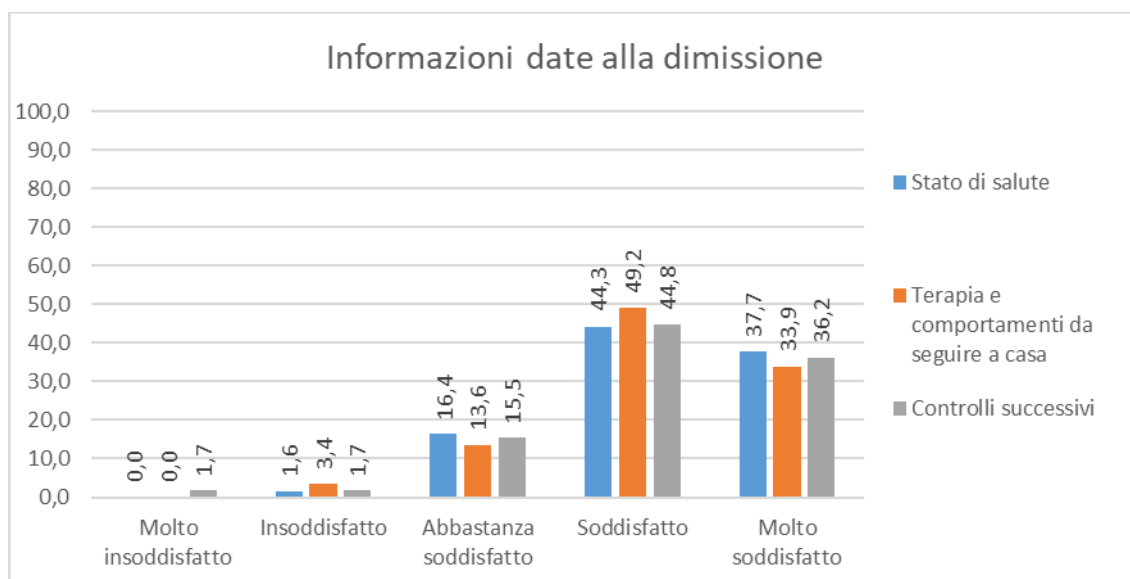
Anche la valutazione degli **ambienti** risulta essere positiva, infatti, per la **qualità e cura** degli ambienti del reparto sono molto soddisfatti il 41,8% degli intervistati, soddisfatti il 46,8% e abbastanza soddisfatti il 10,1%; per la **pulizia** si ritengono molto soddisfatti il 41,6 %, soddisfatti il 45,5%, abbastanza soddisfatti l'11,7%. Inoltre, della **tranquillità del reparto** è molto soddisfatto il 39,5% degli utenti, soddisfatto il 47,4%, abbastanza soddisfatto il 10,5%.



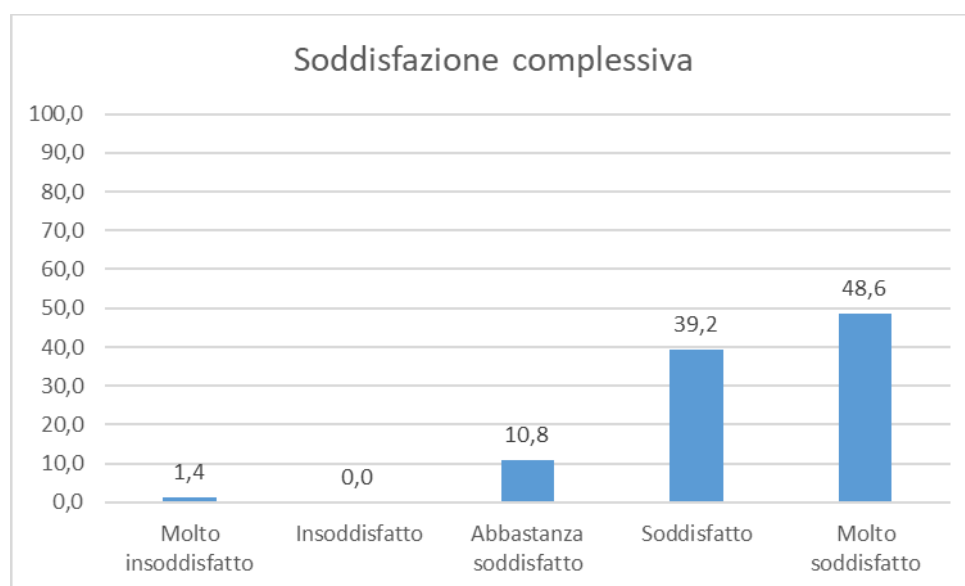
Per quanto riguarda la **qualità del vitto**, sono molto soddisfatti il 26,2% degli utenti, soddisfatti il 40%, abbastanza soddisfatti il 24,6% e insoddisfatti il 9,2 %. Dei **servizi in camera** (televisione, aria condizionata, bagno ecc.) sono molto soddisfatti il 30,4% dei pazienti ricoverati, soddisfatti il 53,6%, abbastanza soddisfatti il 13% e il 2,9 % insoddisfatti.



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

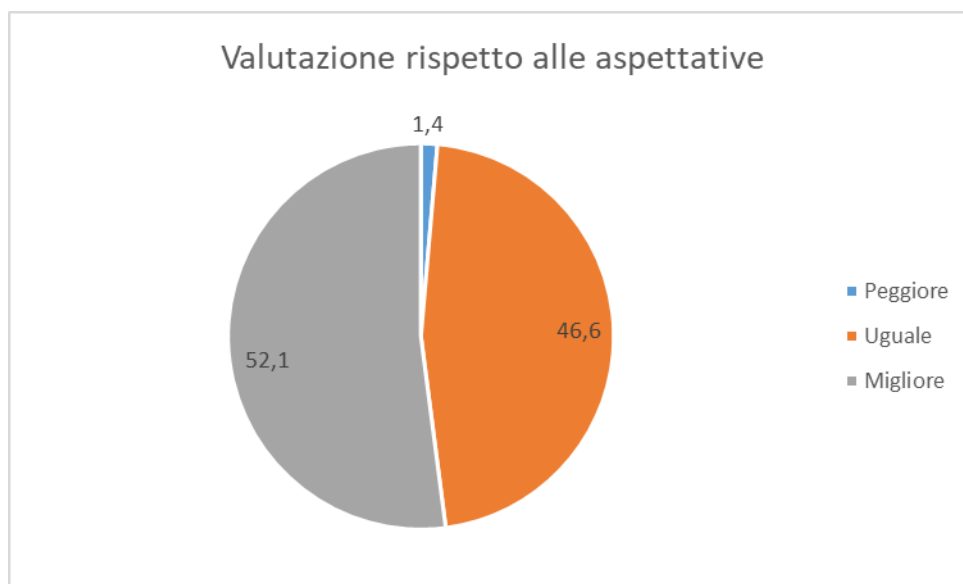


La **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nel reparto di Chirurgia Vascolare rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



Il 56,7% pazienti al momento della compilazione del questionario era ricoverato da 2 giorni e il 43,3% da 3 giorni e il 23,7% dei pazienti che hanno compilato il questionario è stato ricoverato altre volte in questo reparto.

Infine, la maggior parte (52,1%) delle persone intervistate considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative** e il 46,6% come era nelle sue aspettative.



Gli **aspetti del reparto maggiormente apprezzati** durante il ricovero 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, informazioni, accoglienza, assistenza, umanità, attenzione). Apprezzate anche, riguardo agli ambienti, la qualità e cura, la pulizia e la tranquillità.

Alcune dimensioni relazionali considerate come più apprezzate vengono riportate invece in alcuni casi **da migliorare** (disponibilità e pazienza, attenzione al paziente, informazioni). Infine, tra gli aspetti organizzativi viene indicato da alcuni utenti da migliorare l'orario di visita dei parenti, per la possibilità di ingresso di una sola persona per volta e per la fascia oraria.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati emersa dalla rilevazione della qualità percepita dall'utenza nel reparto di Chirurgia Vascolare 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 inoltre indicati come migliorabili alcuni aspetti organizzativi.