

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

NEL REPARTO DI UROLOGIA

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione della qualità dell'assistenza è stato proposto ai pazienti in dimissione dal reparto di Urologia al piano terzo della palazzina C da aprile a luglio 2022 ed è stato compilato da 94 persone.

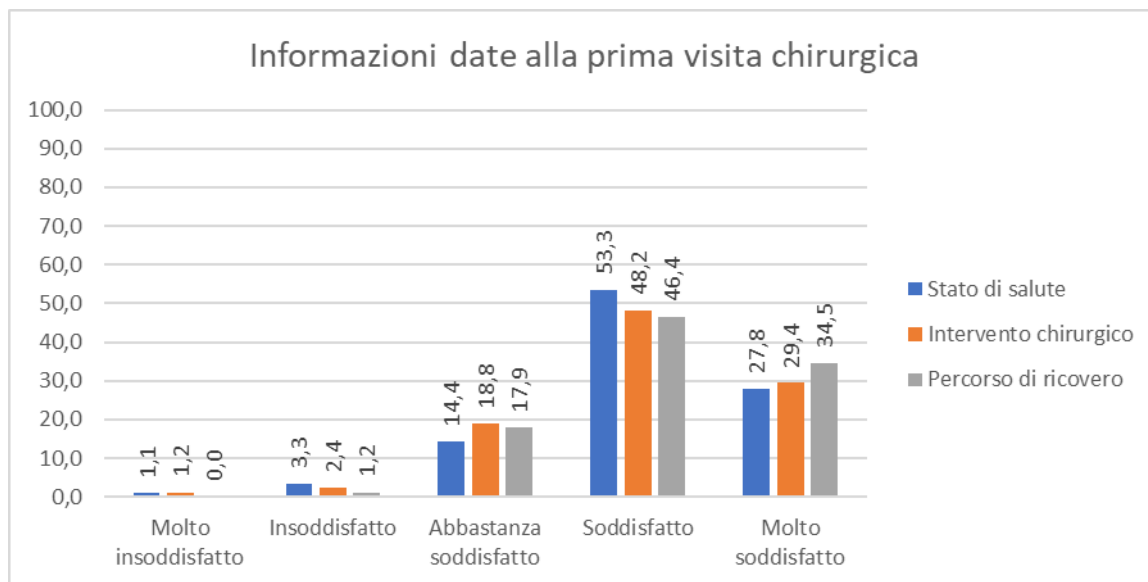
RISULTATI

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

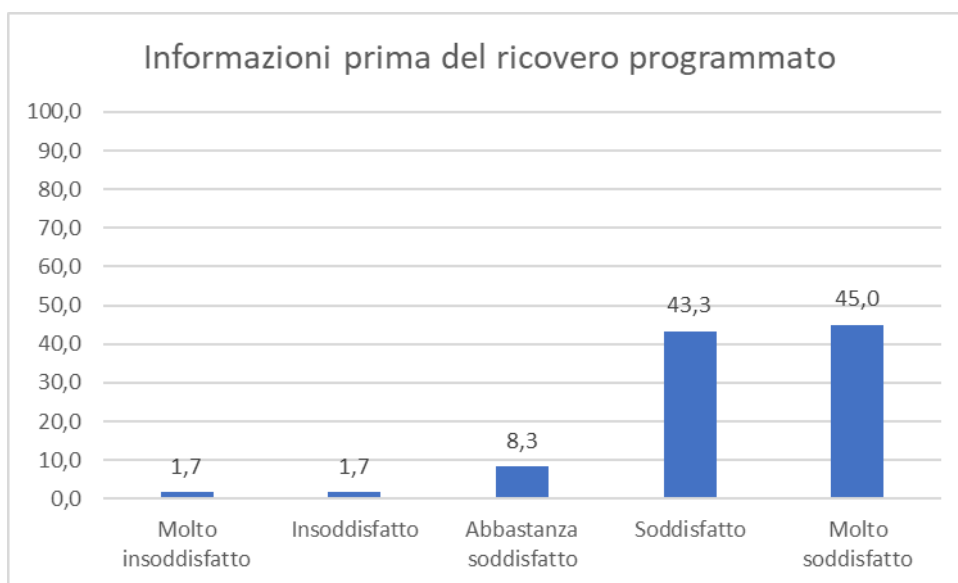
Il questionario è stato compilato nell'86,2% dei casi dai pazienti e nel 12,8% dei casi dal paziente con l'aiuto di un'altra persona. Il 77,7% degli utenti che hanno risposto al questionario sono uomini e il 22,3% donne. Le fasce di età maggiormente rappresentate sono quelle tra 61 e 74 anni (38%) e tra 41 e 60 anni (32,6%). Il 14,1% del campione ha un'età compresa tra 25 e 85 anni, l'8,7% tra 26 e 40 anni ed è uguale la numerosità dei pazienti con età maggiore di 85 anni e tra 14 e 25 anni (3,3%). Ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 52,7% del campione, il diploma di scuola media inferiore il 22%, la laurea il 20,9% e il titolo elementare il 4,4%.

Per quanto riguarda le domande sull'**accesso** al reparto, il 63,8% è giunto in reparto con un ricovero programmato e il 36,2% in urgenza. Dei pazienti giunti in urgenza la quasi totalità è arrivata dal Pronto Soccorso. Il 20,9% dei pazienti è stato ricoverato anche in Rianimazione.

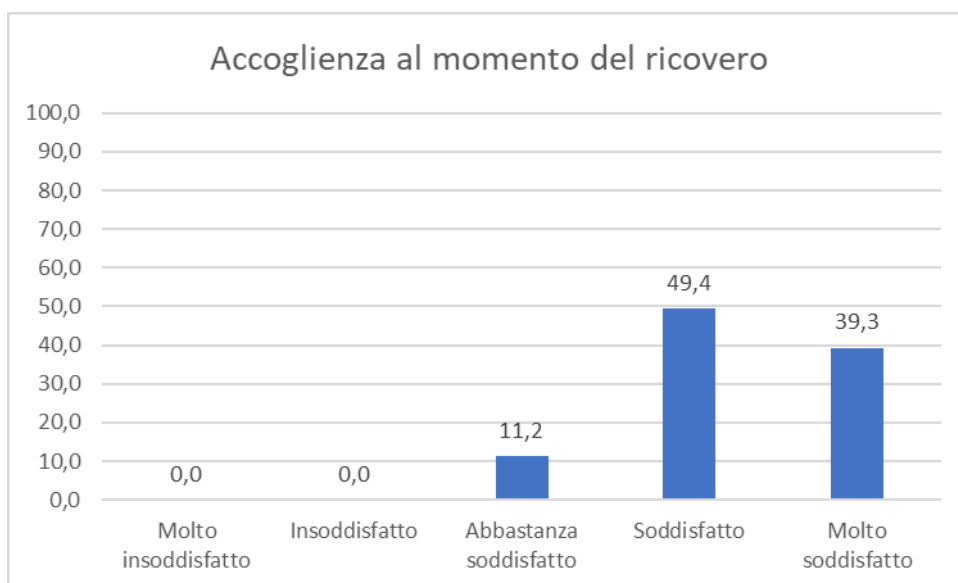
Riguardo alle **informazioni date alla prima visita** e dunque al primo contatto avuto con gli urologi del reparto in Pronto Soccorso, in ambulatorio o in un altro reparto la maggior parte delle risposte date si concentra tra molto soddisfatto e soddisfatto.



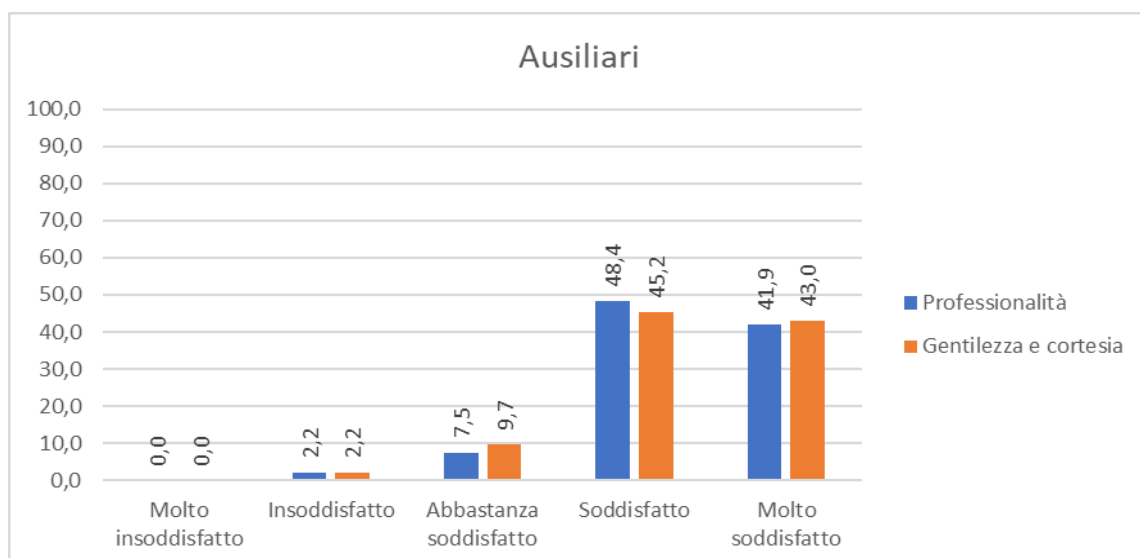
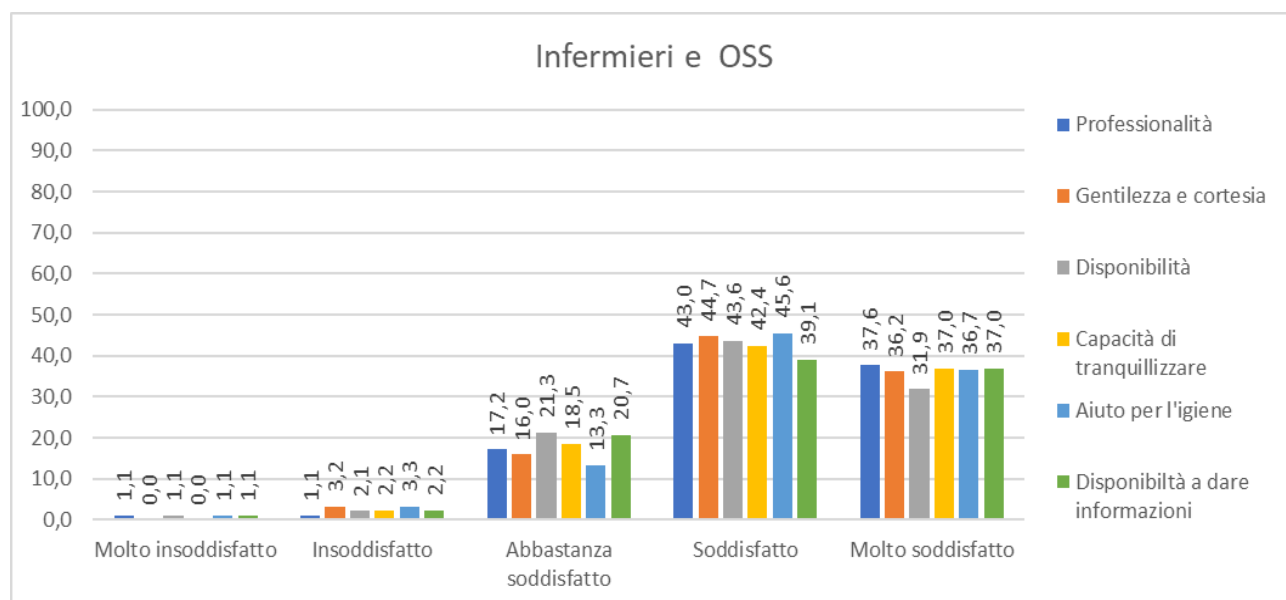
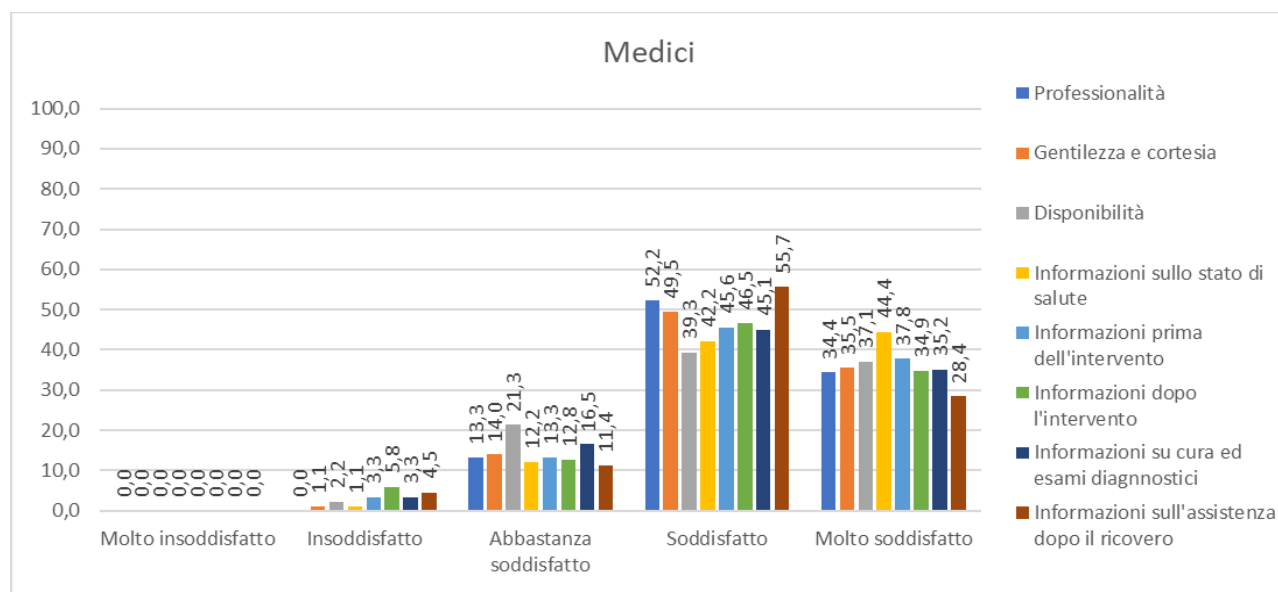
Delle persone che hanno effettuato un ricovero programmo il 45% si ritiene molto soddisfatto delle **informazioni ricevute telefonicamente sul ricovero**, mentre il 43,3% è soddisfatto e l'8,3% abbastanza soddisfatto; uguale è la percentuale degli insoddisfatti e molto insoddisfatti (1,7%).



L'**accoglienza** effettuata dal personale all'ingresso in reparto viene valutata dal 39,3% molto soddisfacenti, il 49,4% è soddisfatto e l'11,2% è abbastanza soddisfatto. Nessun paziente risulta insoddisfatto.



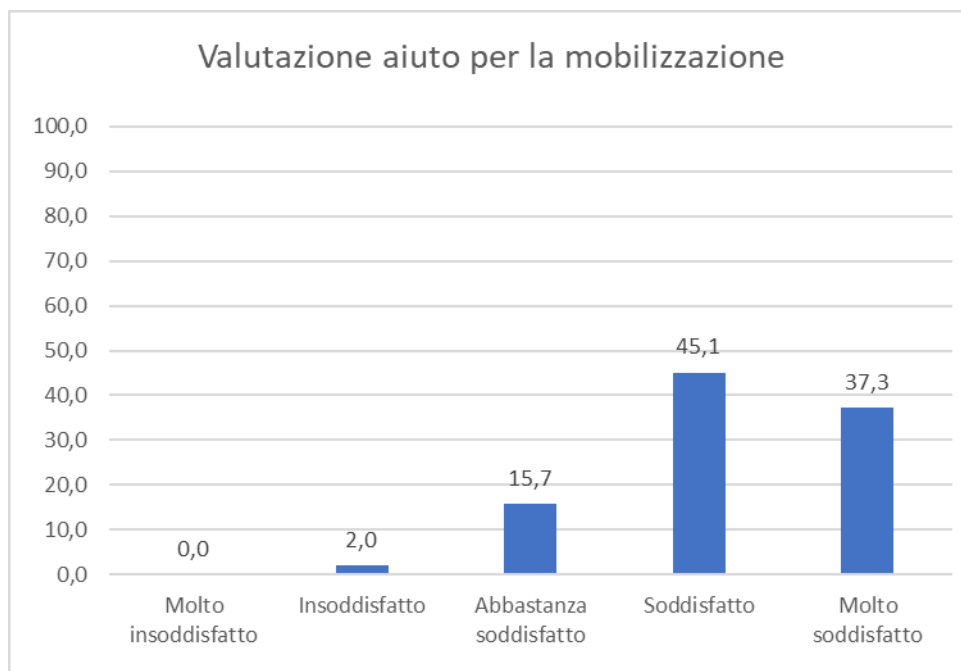
Per quanto riguarda il periodo di ricovero nel reparto, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico, infermieristico e ausiliario** risulta essere positiva; infatti, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.



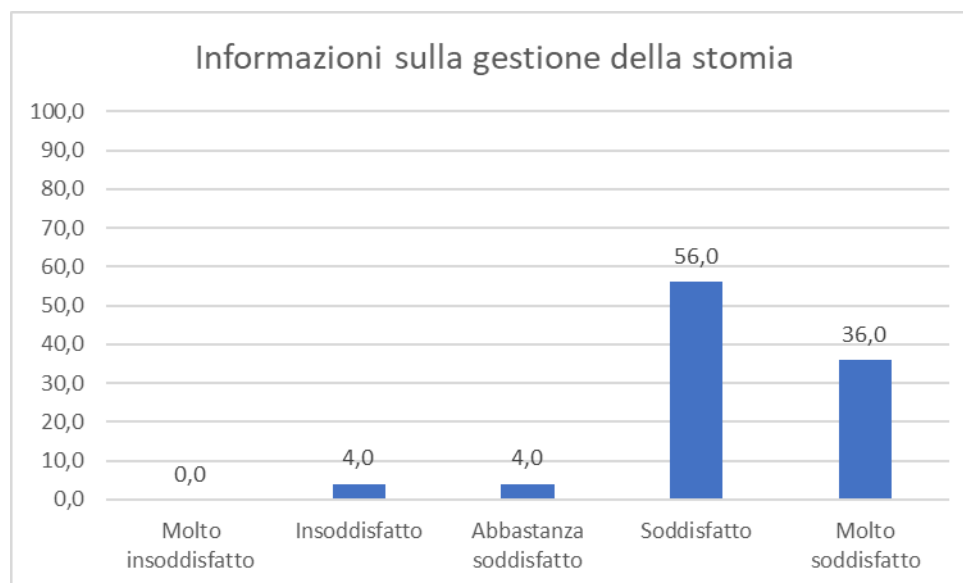
Dei pazienti che hanno risposto di aver ricevuto una **terapia per il dolore** (il 97,7% del campione), il 45,9 % è molto soddisfatto, il 43,5% soddisfatto, il 9,4 % abbastanza soddisfatto e l'1,2% insoddisfatto.



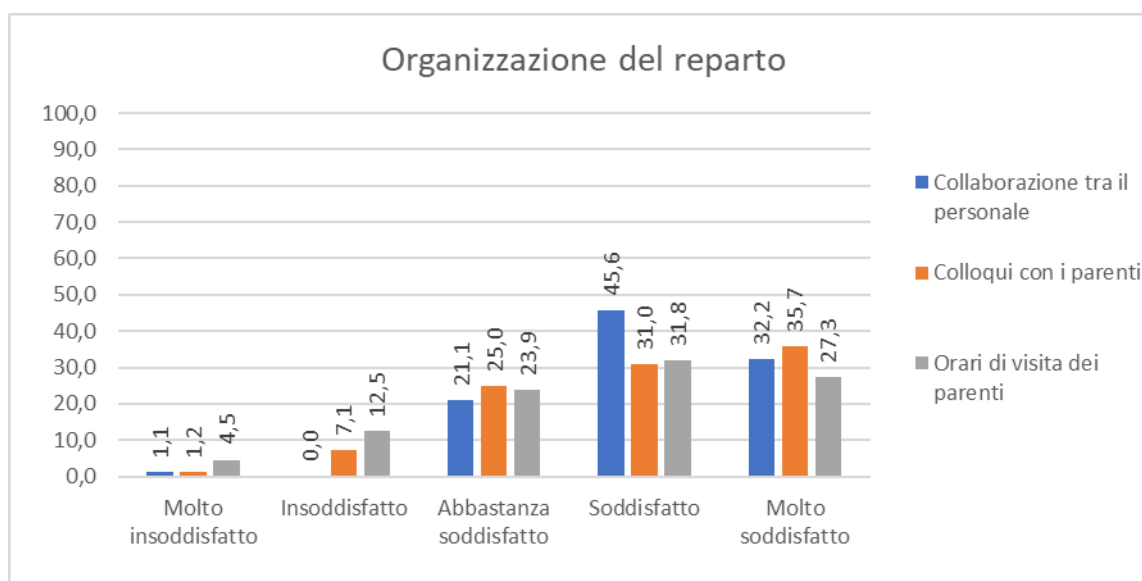
Il 58,2% del campione ha risposto di aver avuto bisogno di **aiuto per la mobilitazione dopo l'intervento**, rispetto al quale è risultato molto soddisfatto il 37,3%, soddisfatto il 45,1%, abbastanza soddisfatto 15,7% e il 2% insoddisfatto.



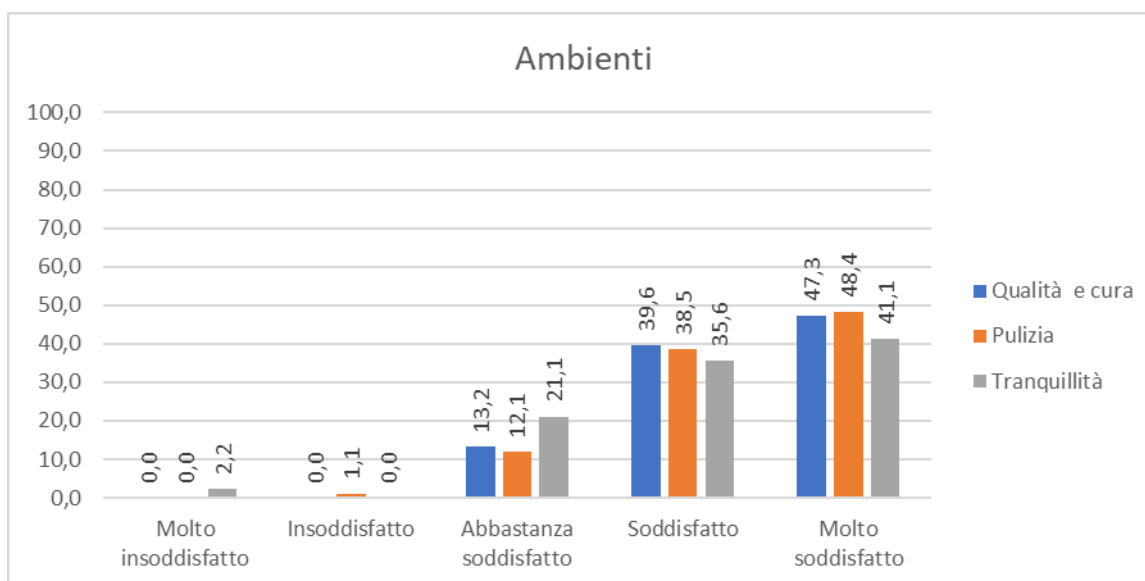
Il 36% degli intervistati che hanno risposto che l'intervento a cui sono stati sottoposti ha richiesto il confezionamento di una **stomia** sono molto soddisfatti delle **informazioni date sulla gestione** della stessa, il 56% sono soddisfatti e uguale è la percentuale di abbastanza soddisfatti e insoddisfatti (4%).



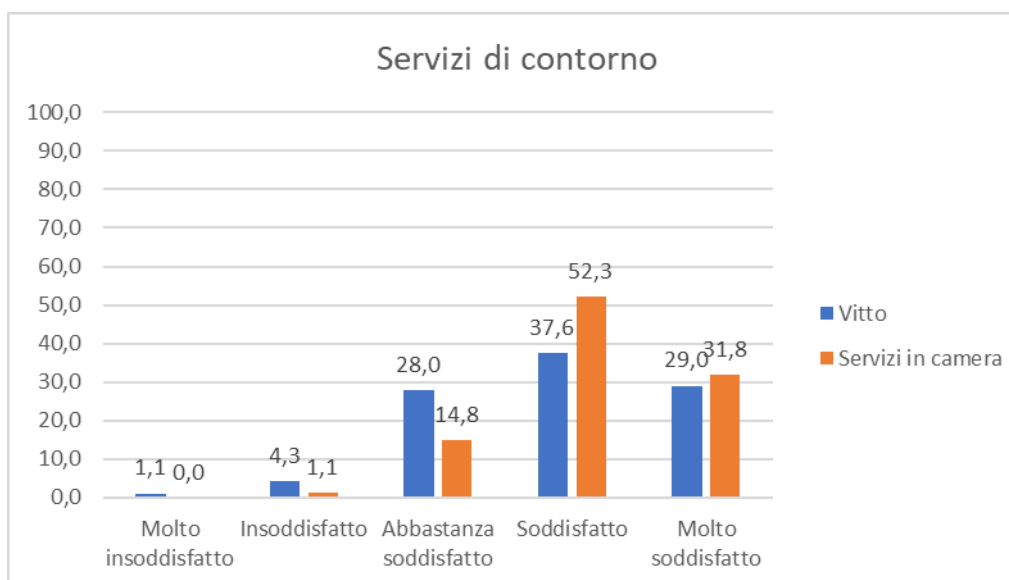
Per quanto riguarda la valutazione dell'**organizzazione** del reparto la **collaborazione tra il personale** viene valutata dal 32,2 % degli utenti molto soddisfacente, soddisfacente dal 45,6 % e abbastanza soddisfacente dal 21,1%. **L'organizzazione dei colloqui con i parenti** vede molto soddisfatti il 35,7% dei rispondenti, soddisfatti il 31% e un aumento delle persone abbastanza soddisfatte (25%) e delle persone insoddisfatte (7,1%) mentre per quanto riguarda **l'organizzazione degli orari di visita dei parenti** vi è un aumento degli abbastanza soddisfatti (23,9%), insoddisfatti (12,5%) e molto insoddisfatti (4,5%) (totale insoddisfatti 17%). Sono invece molto soddisfatti il 27,3% degli utenti e soddisfatti il 31,8%.



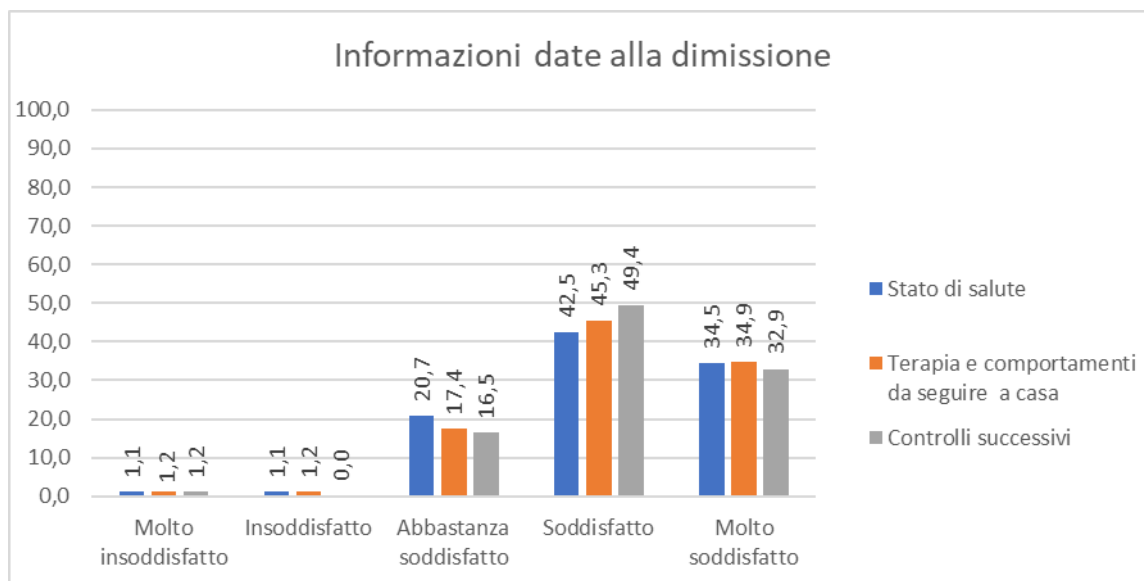
La valutazione degli **ambienti del reparto** risulta essere positiva in particolare per la **qualità e cura** degli ambienti; sono molto soddisfatti il 47,3% degli intervistati, soddisfatti il 39,6% e abbastanza soddisfatti il 13%. Della **pulizia** è molto soddisfatto il 48,4 % e soddisfatto il 38,5% e abbastanza soddisfatto il 12,1%, mentre della **tranquillità del reparto** è molto soddisfatto il 41,1% degli utenti, soddisfatto il 35,6%, abbastanza soddisfatto il 21,1% e insoddisfatto il 2,2%.



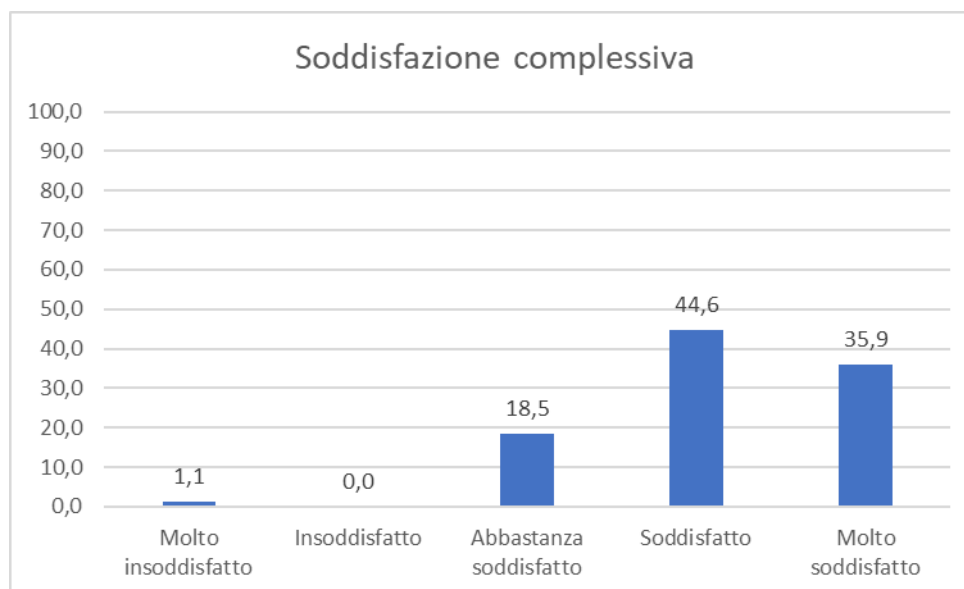
Per quanto attiene alla **qualità del vitto**, sono molto soddisfatti il 29% degli utenti, soddisfatti il 37,6 % e vi è un aumento degli abbastanza soddisfatti (28%), mentre sono insoddisfatti il 4,3 %. I **servizi in camera** (televisione, aria condizionata, bagno ecc.) vedono molto soddisfatti il 31,8% dei pazienti ricoverati, soddisfatti il 52,3%, abbastanza soddisfatti il 14,8%.



La totalità dei pazienti del campione ha effettuato una **dimissione** a casa. Nelle domande sulla soddisfazione circa le **informazioni date alla dimissione** la maggior parte delle risposte si concentrano tra molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.

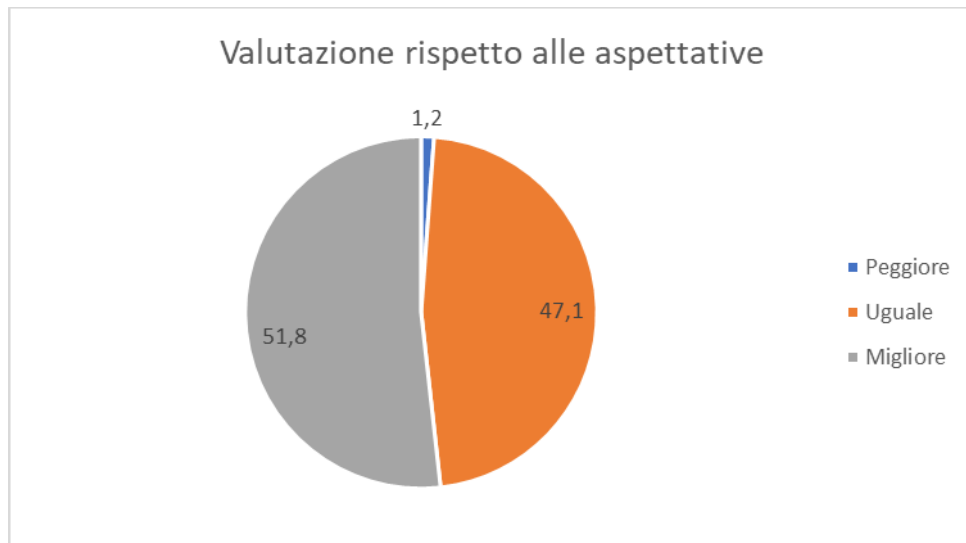


La **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nel reparto di Urologia rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



La maggior parte dei pazienti che hanno risposto al questionario è stata ricoverata per un periodo compreso tra 2 e 8 giorni e il 16,5% del campione ha dichiarato di essere stato ricoverato altre volte in questo reparto.

Infine, il 51,8% delle persone intervistate considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative** mentre il 47,1% come era nelle sue aspettative. L'1,2% la considera invece peggiore rispetto alle proprie aspettative.



Gli **aspetti del reparto maggiormente apprezzati** 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, assistenza, umanità). Riguardo agli ambienti del reparto viene invece apprezzata la pulizia.

Alcune dimensioni relazionali considerate come più apprezzate vengono riportate in alcuni casi **da migliorare**. Da migliorare secondo alcuni utenti sarebbero anche le informazioni da parte del personale medico, l'orario di visita dei parenti e il vitto. Riguardo alle visite dei parenti viene suggerito di potersi alternare durante lo stesso orario.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati emersa dalla rilevazione della qualità percepita dall'utenza nel reparto di Urologia 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 i colloqui e l'orario di visita dei parenti. Aspetti questi ultimi per i quali viene espresso il maggior livello di insoddisfazione e che risultano condizionati anche dalle restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19.