

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

NEL REPARTO DI ANESTESIA E TERAPIA INTENSIVA

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione della qualità dell'assistenza percepita è stato proposto agli utenti del reparto di Anestesia e Terapia Intensiva al piano primo della palazzina C, tra settembre e dicembre 2023 ed è stato compilato da 70 pazienti e 50 parenti.

RISULTATI PAZIENTI

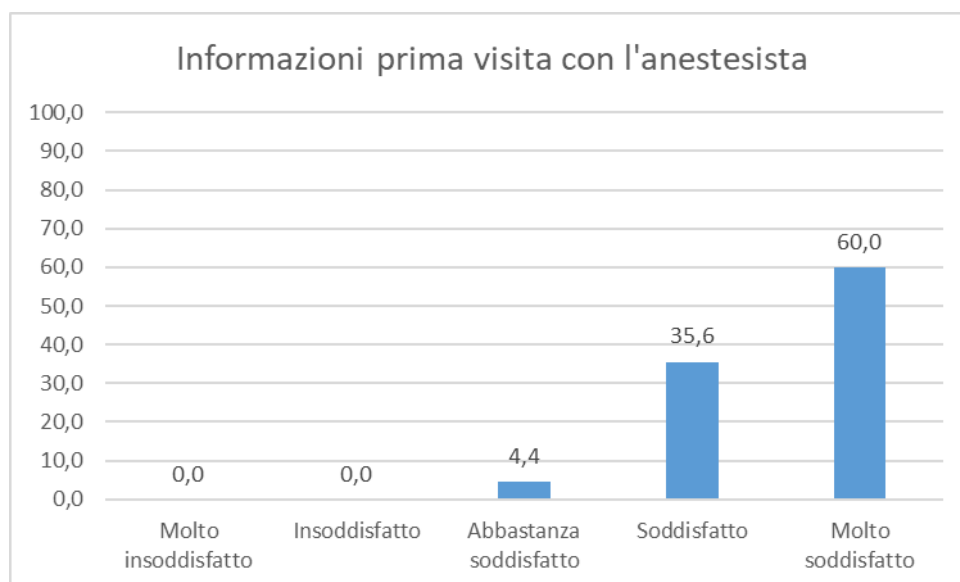
Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati ai pazienti evidenzia *un buon livello di soddisfazione*.

Il questionario è stato compilato nella maggior parte dei casi (94,3%) dal paziente con l'aiuto del ricercatore che poneva le domande.

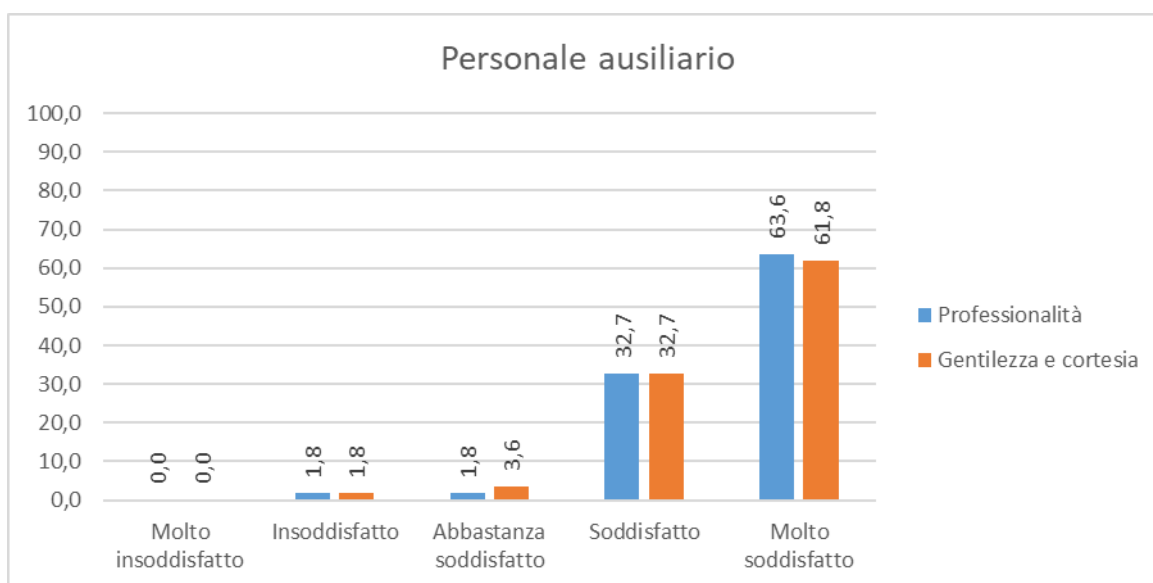
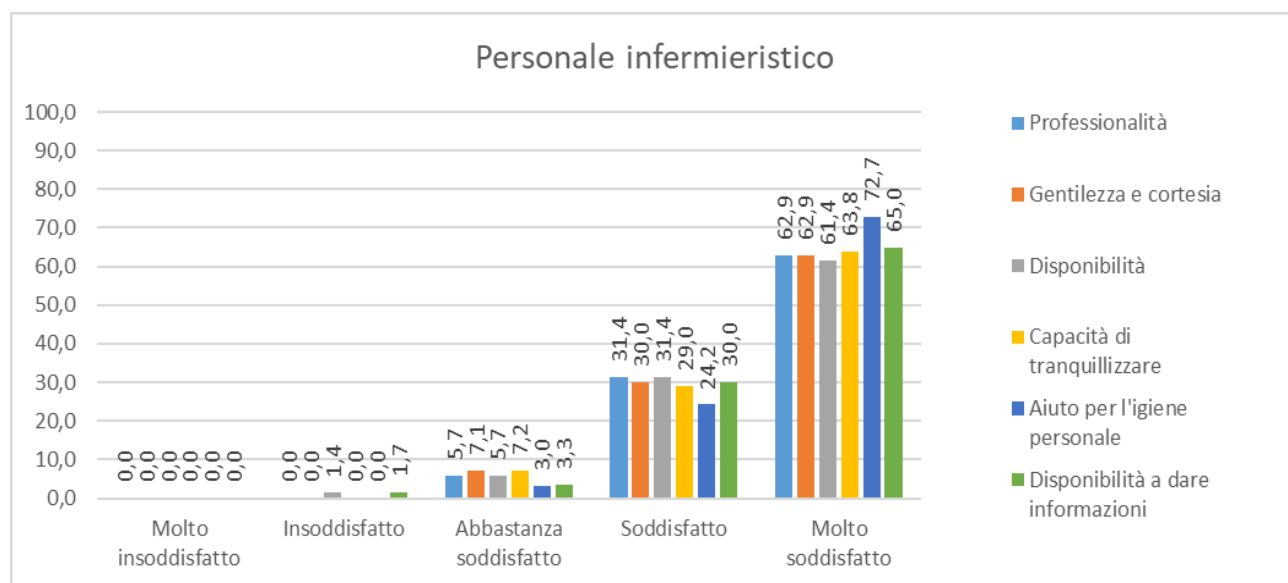
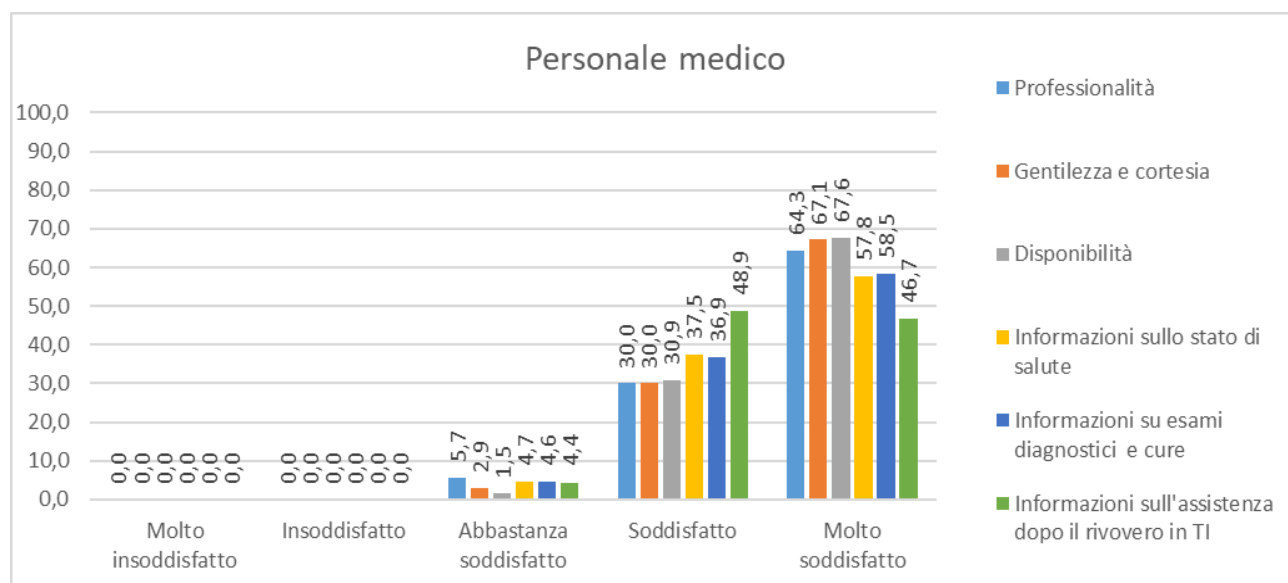
Il 44,3 % degli utenti che hanno risposto al questionario sono uomini e il 55,7 % donne. Le fasce di età maggiormente rappresentate sono quelle tra 61 e 74 anni (34,3%), 75 e 85 anni (28,6%) e 41 e 60 anni (20%). Ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 47,1% del campione, il diploma di scuola media inferiore il 23,5%, la laurea il 16,2% e il titolo elementare il 13,2%.

La maggior parte delle persone intervistate è giunta in reparto con un ricovero in urgenza (78,3%) mentre il 21,7% con un ricovero programmato.

Riguardo alle **informazioni date alla prima visita con l'anestesista** e dunque al primo contatto avuto con gli anestesisti del reparto, la maggior parte delle risposte date si concentra tra molto soddisfatto (60%) e soddisfatto (35,6%).

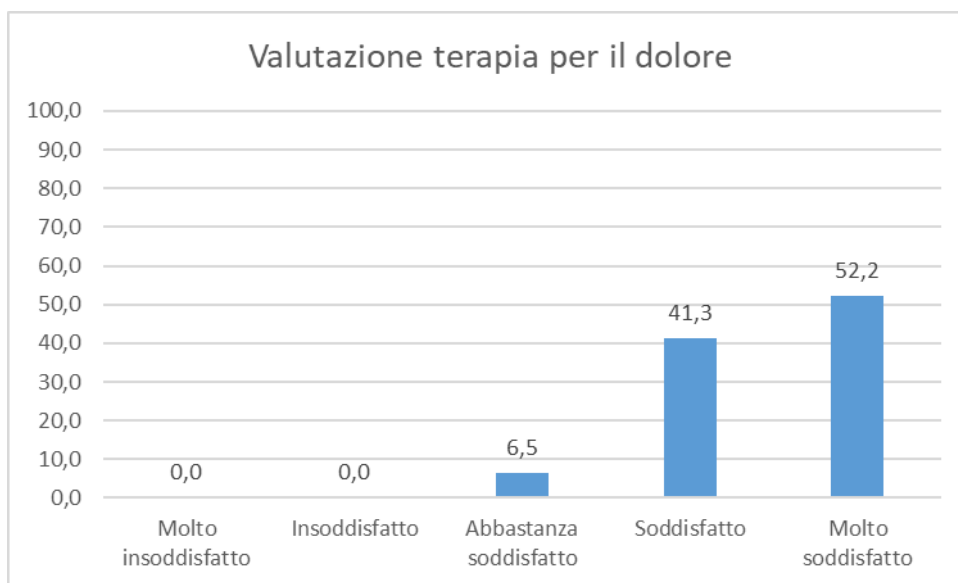


Per quanto riguarda il periodo di ricovero nel reparto, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico, infermieristico ed ausiliario** risulta essere positiva; infatti, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.

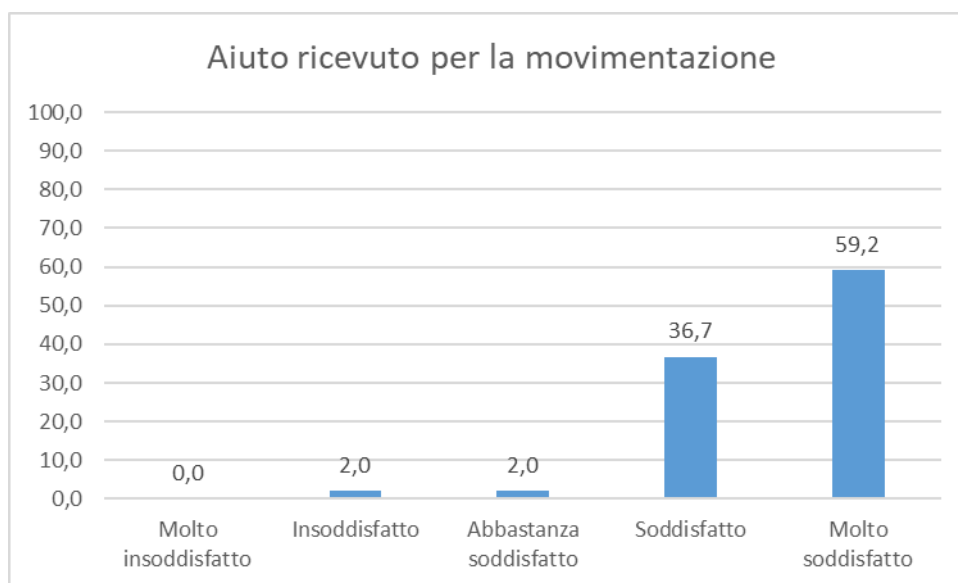


L'8,6 del campione ha inoltre valutato il **personale di fisioterapia** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità a dare informazioni) risultando per la maggior parte soddisfatto e molto soddisfatto.

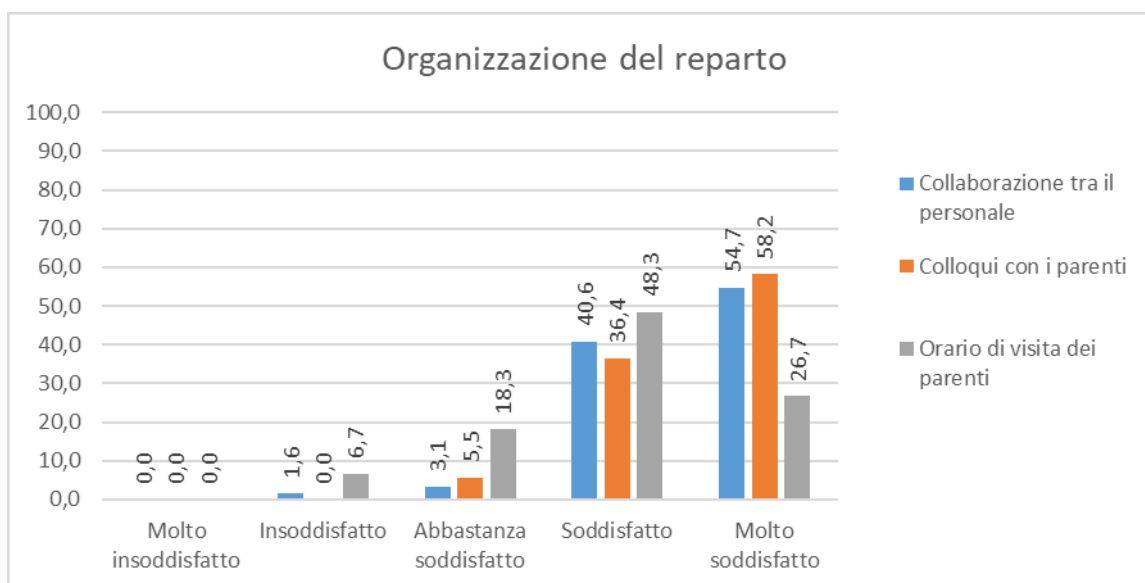
Dei pazienti che hanno risposto di aver ricevuto una **terapia per il dolore**, il 52,2% risulta essere molto soddisfatto, il 41,3% soddisfatto e il 6,5% abbastanza soddisfatto.



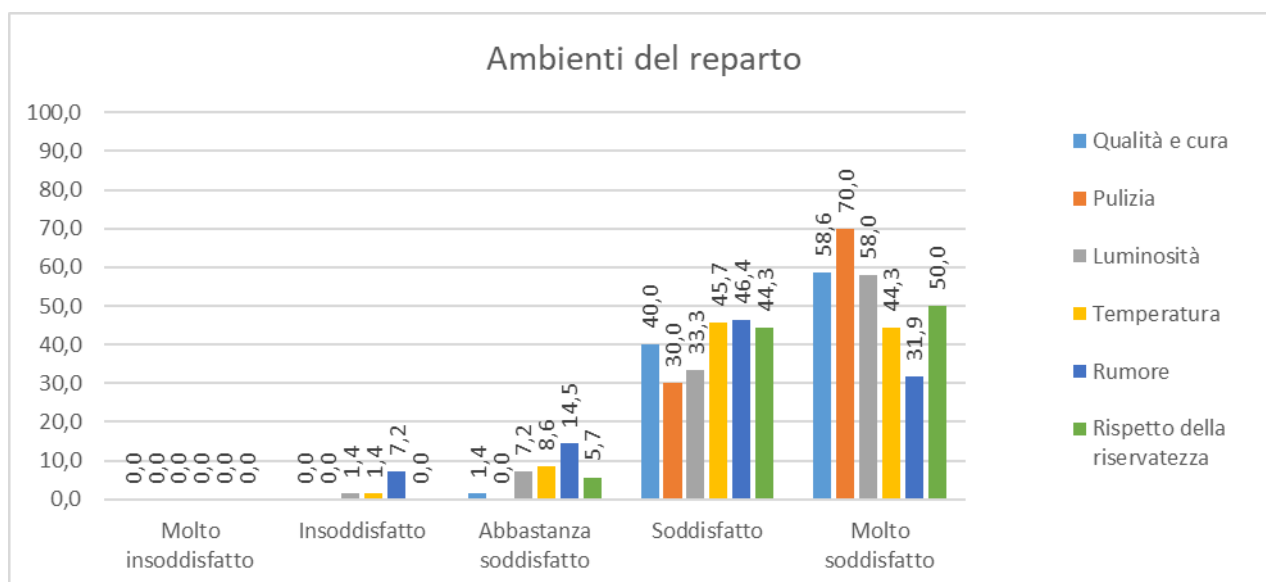
Dell'**aiuto ricevuto per la movimentazione** è risultato invece molto soddisfatto il 59,2% e soddisfatto il 36,7%.



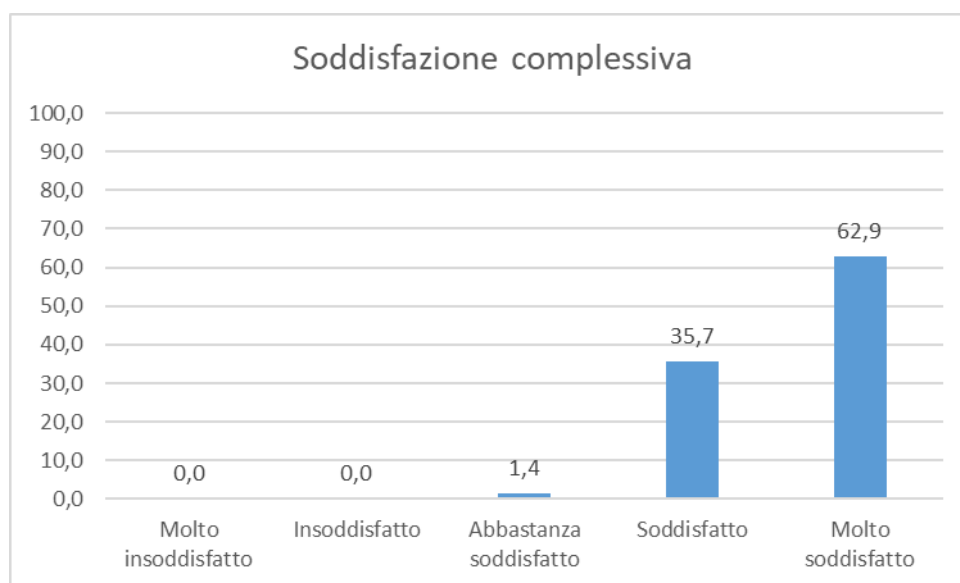
Per quanto riguarda la valutazione dell'**organizzazione** del reparto la **collaborazione tra il personale** viene valutata dal 54,7% degli utenti molto soddisfatta, soddisfacente dal 40,6%. L'**organizzazione dei colloqui con i parenti** vede molto soddisfatti il 58,2% dei rispondenti, soddisfatti il 36,4% e abbastanza soddisfatti il 5,5%; per quanto riguarda l'**organizzazione degli orari di visita dei parenti** sono invece insoddisfatti il 6,7% e abbastanza soddisfatti il 18,3% degli utenti, a fronte del 26,7 % di molto soddisfatti e del 48,3% soddisfatti.



La valutazione degli **ambienti** (qualità e cura, pulizia, luminosità, temperatura, rumore rispetto della riservatezza) risulta essere positiva, in particolar modo per la pulizia, della quale si ritengono molto soddisfatti il 70 % e soddisfatti il 30% dei pazienti. Riguardo al rumore invece vi è un aumento degli insoddisfatti (7,2%) e abbastanza soddisfatti (14,2%).

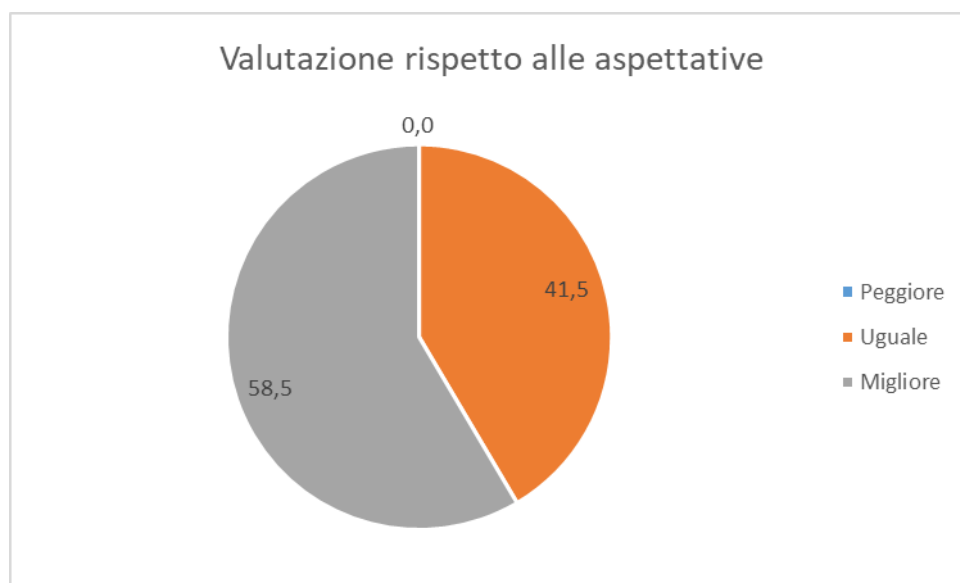


La **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nel reparto di Terapia Intensiva rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



Il 13% dei pazienti che hanno risposto al questionario è stato ricoverato altre volte in questo reparto e il numero di giorni di ricovero in Terapia Intensiva al momento della compilazione del questionario sono compresi tra 1 e 35 giorni di degenza.

Infine, la maggior parte (58,5%) delle persone intervistate considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative**, mentre il 41,5% come era nelle sue aspettative. Nessuno la considera peggiore rispetto alle proprie aspettative.



Gli **aspetti del reparto maggiormente apprezzati** durante il ricovero dai pazienti che hanno risposto alle **domande aperte**, riguardano il personale tutto, sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, prontezza nel rispondere; e anche, cura della persona, informazioni, umanità, attenzione e presenza del personale in sala, accoglienza). Apprezzata inoltre, riguardo agli ambienti del reparto, la pulizia.

Tra gli aspetti organizzativi viene indicato da alcuni utenti **da migliorare** l'orario di visita dei parenti, in particolare per il poco tempo disponibile e per la possibilità di ingresso in reparto di una sola persona per volta. Riguardo agli ambienti inoltre viene suggerito da alcuni pazienti di porre una maggiore attenzione al rumore in particolare durante la notte e come sia da migliorare la temperatura.

RISULTATI PARENTI

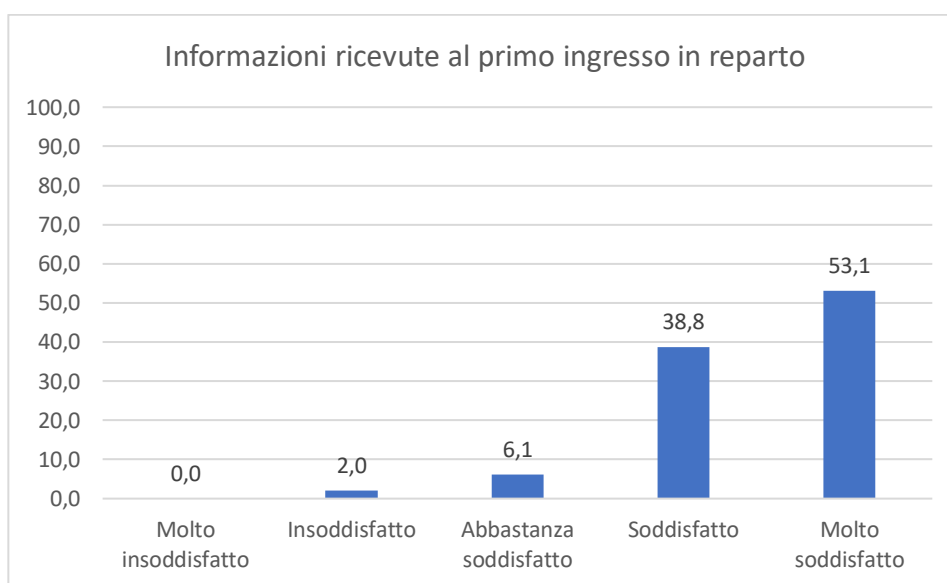
Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati ai parenti evidenzia *un buon livello di soddisfazione*.

Il questionario è stato compilato da un familiare convivente con il paziente nel 38,3% dei casi e da un familiare non convivente per il 61,7% (76% figlio/a, 14% coniuge/partner, 6% fratello/sorella).

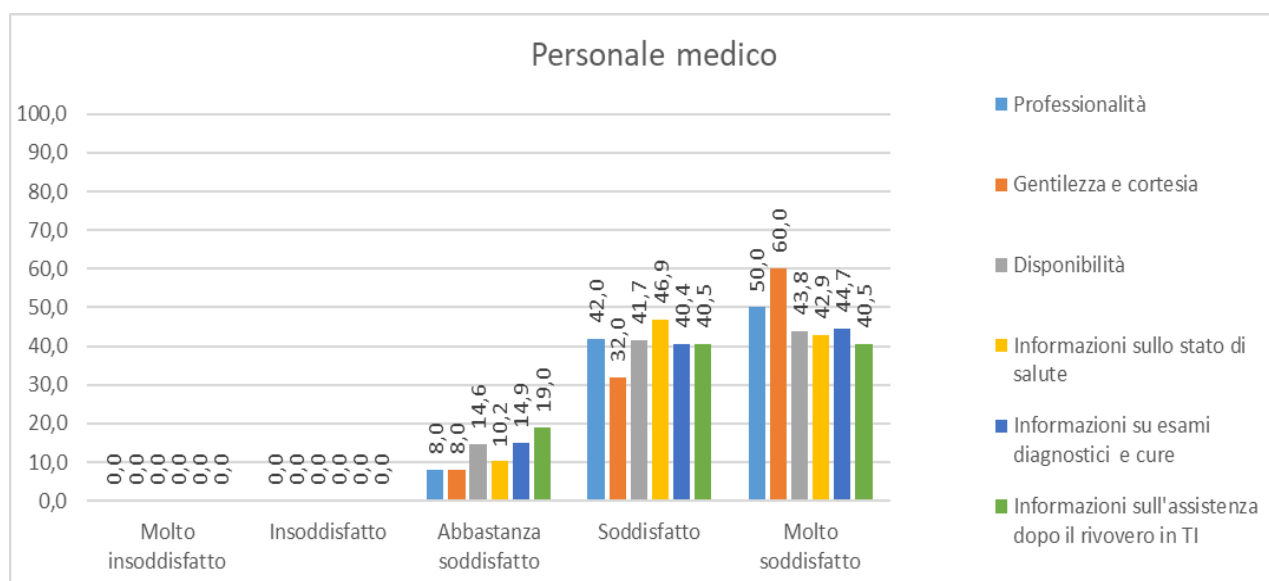
Il 64 % degli utenti che hanno risposto al questionario sono donne e il 36 % uomini. Le fasce di età maggiormente rappresentate sono quelle tra 41 e 60 anni (53,1%), 61 e 74 anni (28,6%) e 26 e 40 anni (16,3%). Ha conseguito il diploma di scuola media superiore il 55,1% del campione, la laurea il 30,6% e il diploma di scuola media inferiore il 12,2%.

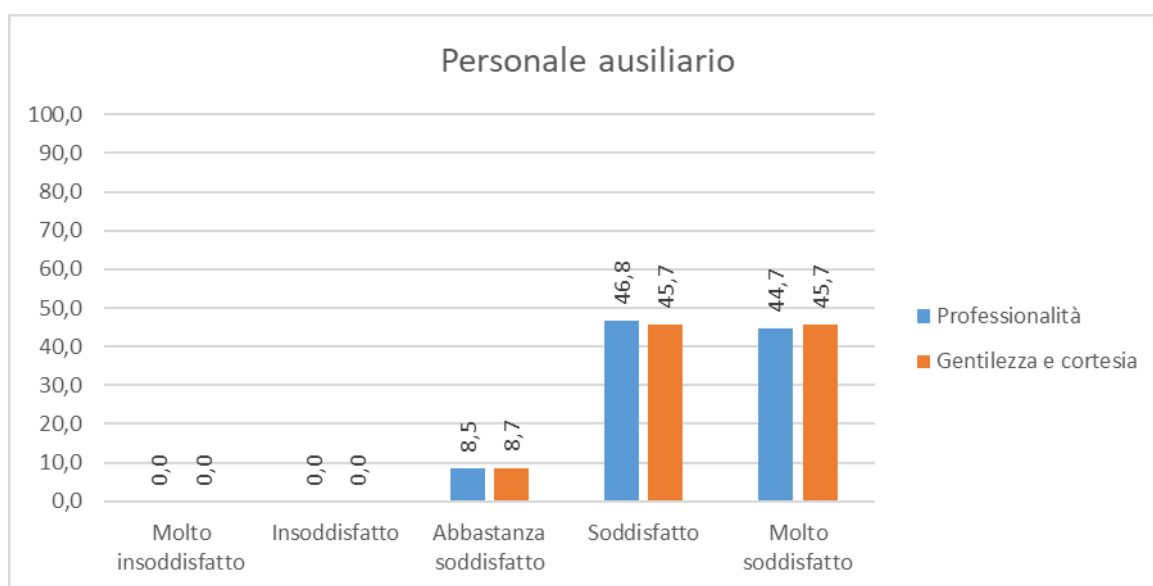
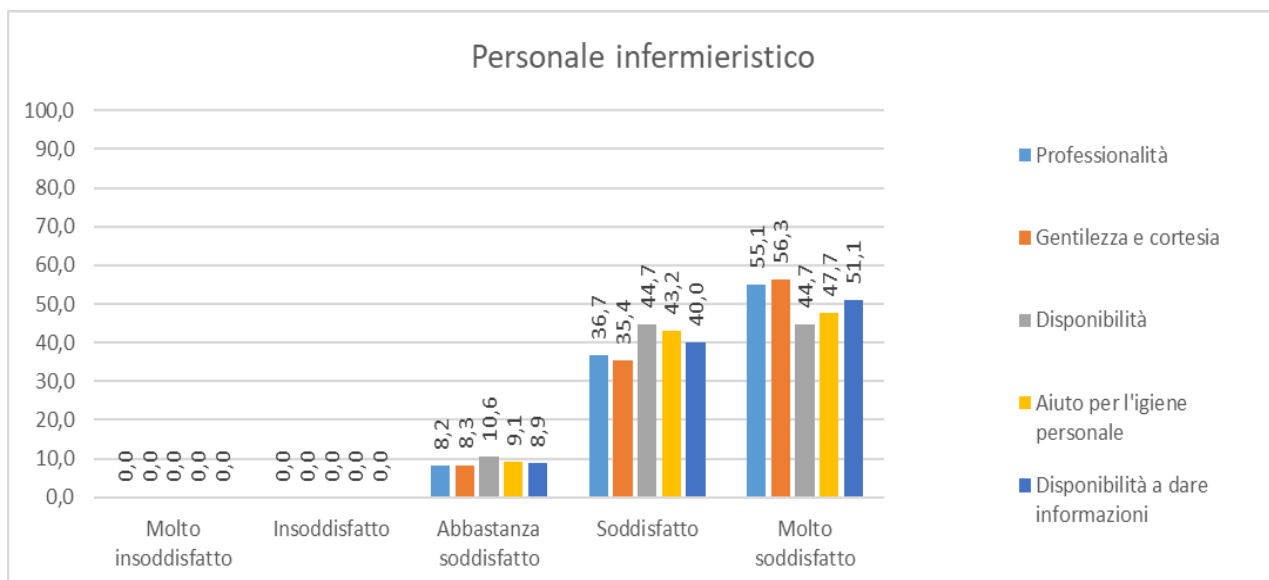
La maggior parte dei familiari delle persone intervistate è giunta in reparto con un ricovero in urgenza (88%) mentre il 12% con un ricovero programmato.

In merito alle **informazioni ricevute al primo ingresso in reparto** la maggior parte dei parenti sono molto soddisfatti o soddisfatti.

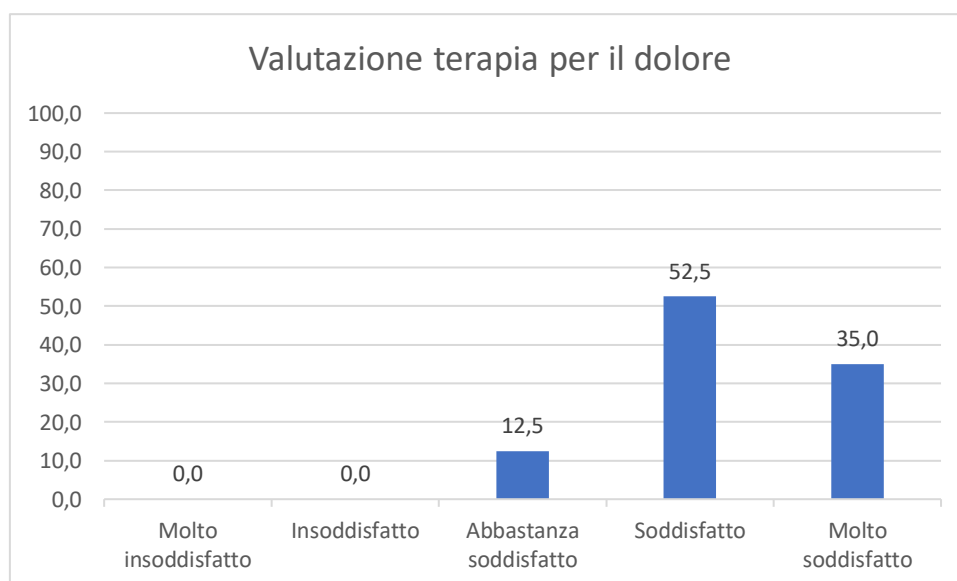


Per quanto riguarda il periodo di ricovero nel reparto, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico, infermieristico ed ausiliario** risulta essere positiva; infatti, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.

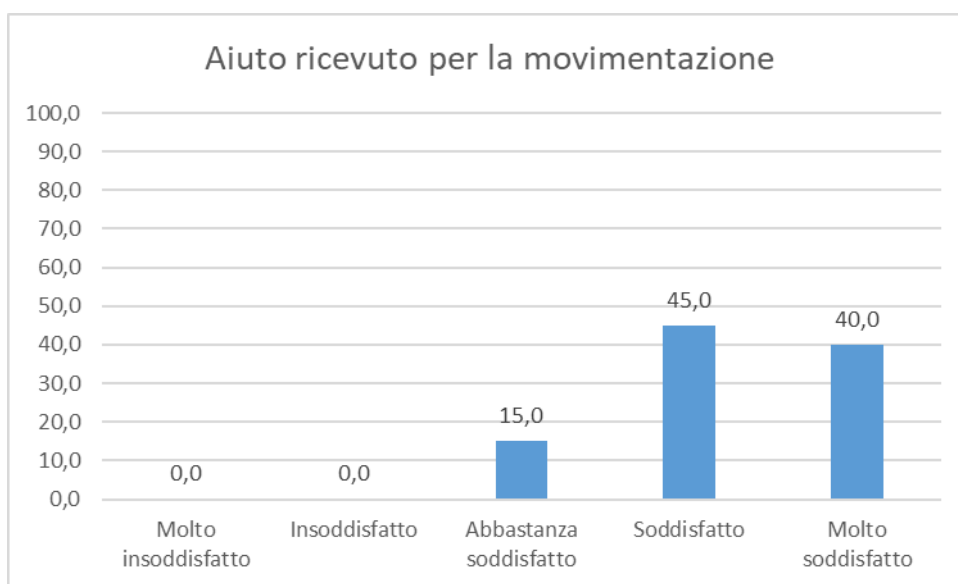




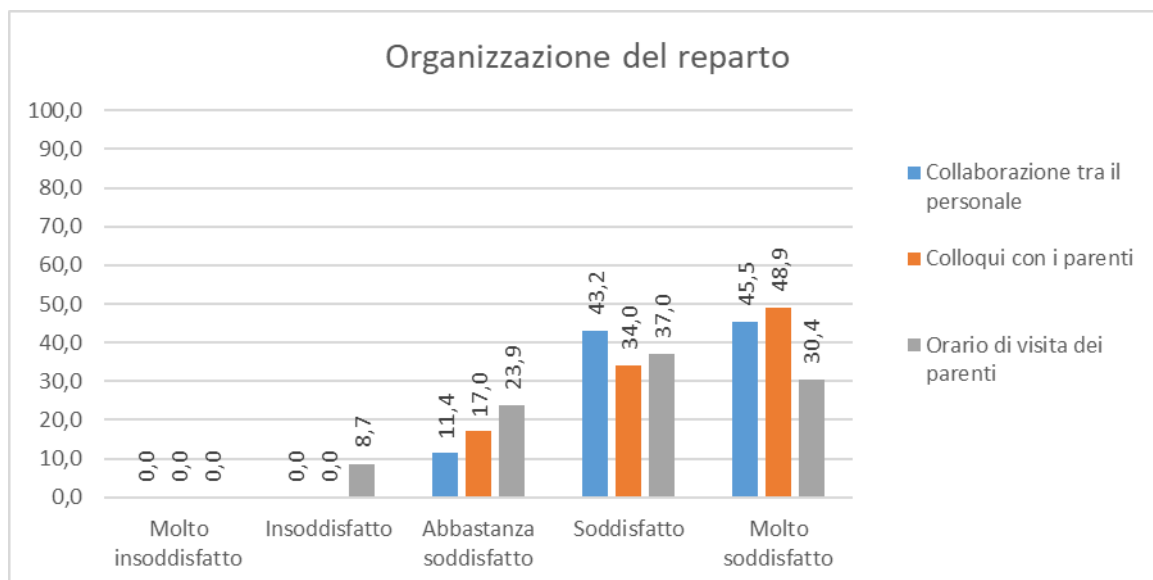
Della **terapia per il dolore** risulta essere molto soddisfatto il 35%, soddisfatto il 52,5% e abbastanza soddisfatto 12,5%.



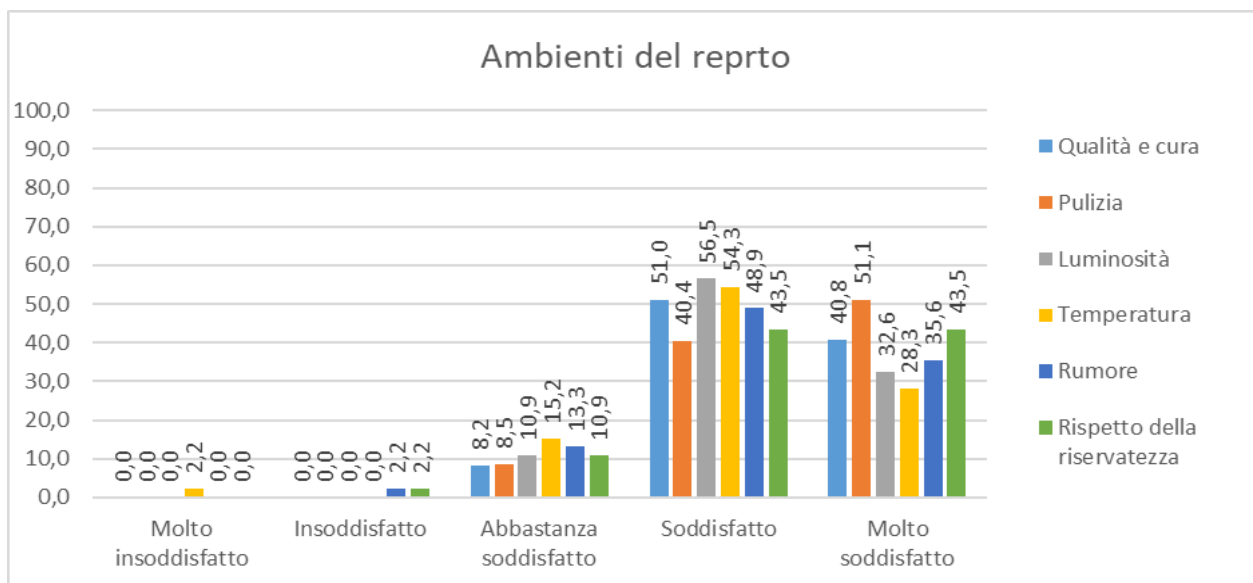
Dell'**aiuto per la movimentazione** è risultato invece molto soddisfatto il 40%, soddisfatto il 45% e abbastanza soddisfatto 15% dei rispondenti.



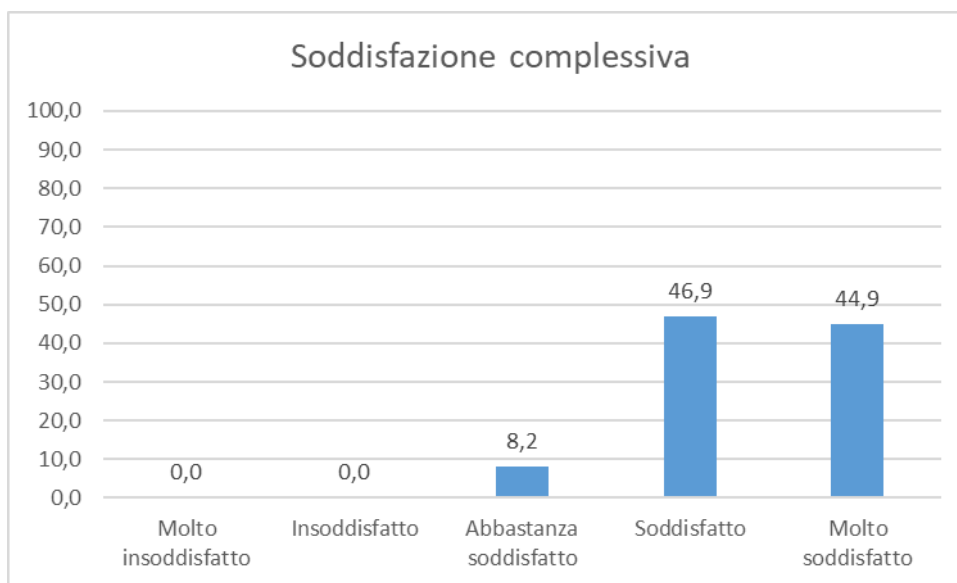
Per quanto riguarda l'**organizzazione** del reparto la **collaborazione tra il personale** viene valutata dal 45,5% dei parenti molto soddisfacente, soddisfacente dal 43,2% e abbastanza soddisfacente dall'11,4%. L'**organizzazione dei colloqui con i parenti** vede molto soddisfatti il 48,9% dei rispondenti, soddisfatti il 34% e abbastanza soddisfatti il 17%; per quanto riguarda l'**organizzazione degli orari di visita dei parenti** sono invece insoddisfatti l'8,7% e abbastanza soddisfatti il 23,9% degli utenti, molto soddisfatti il 30,4% e soddisfatti il 37%.



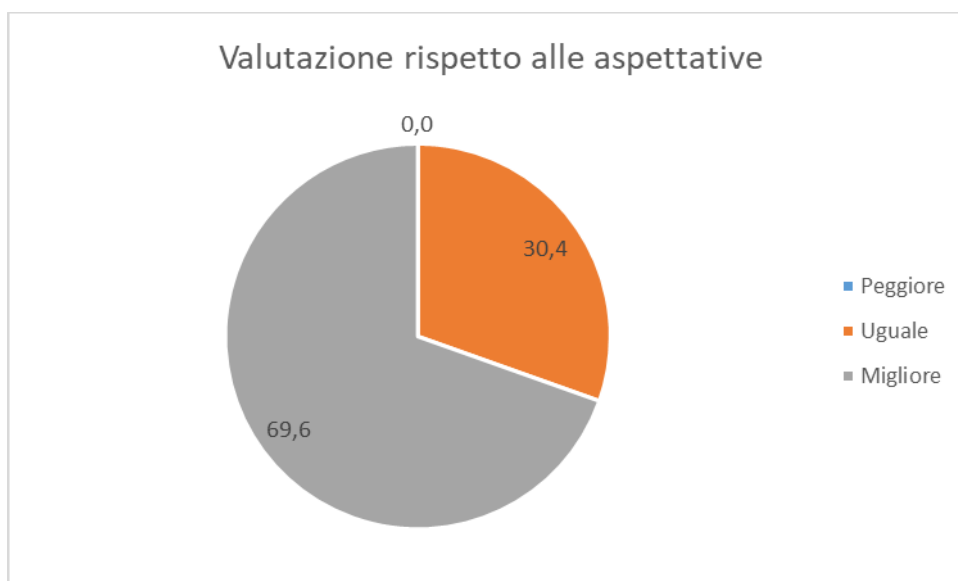
La maggior parte dei parenti risulta soddisfatta o molto soddisfatta anche riguardo agli **ambienti** (qualità e cura, pulizia, luminosità, temperatura, rumore rispetto della riservatezza).



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



Infine, la maggior parte (69,6%) dei parenti intervistati considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative**, mentre il 30,4% come era nelle sue aspettative. Nessuno la considera peggiore rispetto alle proprie aspettative.



Il 14,6% dei congiunti degli utenti che hanno risposto al questionario è stato ricoverato altre volte in questo reparto e il numero di giorni di ricovero al momento della compilazione dei questionari sono compresi tra 1 giorno a 25 giorni di degenza.

Gli **aspetti del reparto maggiormente apprezzati** durante il ricovero dai parenti che hanno risposto alle **domande aperte**, riguardano il personale tutto, sia rispetto alla professionalità e competenza che agli aspetti relazionali (gentilezza e cortesia, disponibilità, ma anche accoglienza e comprensione, educazione, serenità, umanità e chiarezza delle informazioni). Apprezzati anche, riguardo agli ambienti, la pulizia e l'ordine.

I **suggerimenti** dati riguardano invece in particolare la possibilità di alternarsi durante l'orario di visita.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati emersa dalla rilevazione della qualità percepita dall'utenza (pazienti e parenti) nel reparto di Anestesia e Terapia Intensiva 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. Viene invece indicata come migliorabile, tra gli aspetti organizzativi, in particolar modo l'organizzazione degli orari di visita dei parenti.