

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA PERCEPITA

NEL REPARTO DI MEDICINA D'URGENZA

CAMPIONE

Il questionario per la rilevazione della qualità dell'assistenza percepita è stato proposto agli utenti del reparto di Medicina d'Urgenza al piano secondo della palazzina B tra giugno e luglio 2024 ed è stato compilato da 100 utenti (pazienti e parenti).

RISULTATI

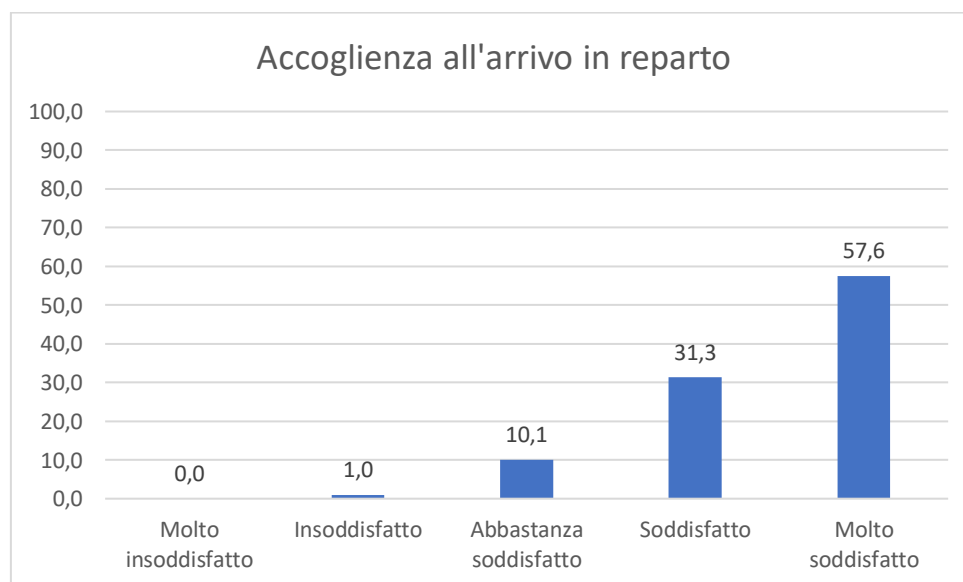
Nel complesso l'analisi dei dati relativi ai questionari somministrati ai pazienti evidenzia *un buon livello di soddisfazione*.

Il 38% dei questionari è stato compilato da un paziente ed è uguale la percentuale (31%) dei questionari compilati dai parenti e dal paziente con l'aiuto di un'altra persona.

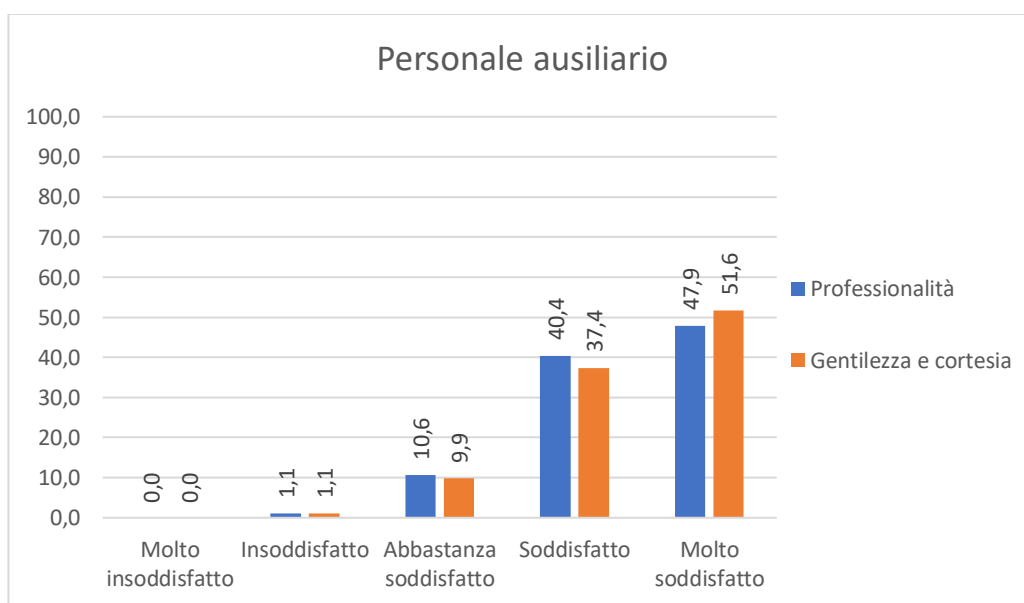
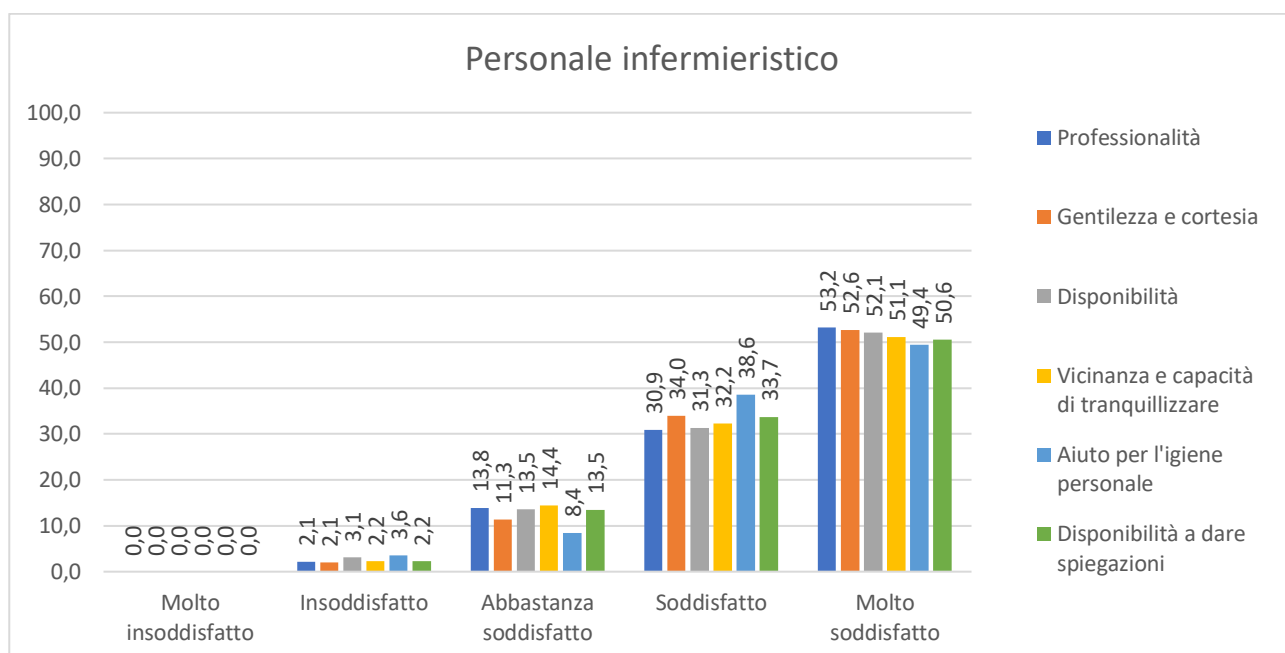
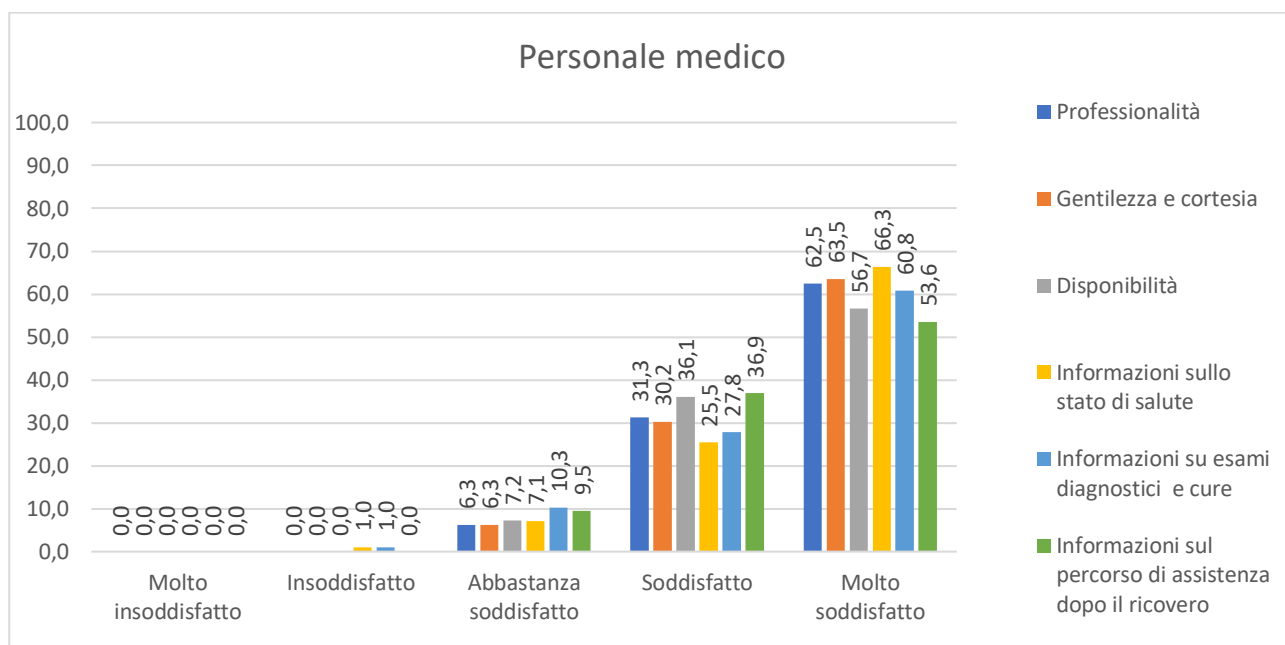
Il 55% dei pazienti del campione sono uomini e il 45% donne. Le fasce di età maggiormente rappresentate sono quelle tra 75 e 85 anni (30%), tra 61 e 74 anni (27 %) e tra 41 e 60 anni (21%). Inoltre, il 20% dei pazienti ha un'età maggiore di 85 anni. Ha conseguito il titolo elementare il 31,6% dei pazienti del campione, il diploma di scuola media inferiore il 28,4%, il diploma di scuola media superiore il 29,5% e la laurea il 10,5%.

La maggior parte dei pazienti è giunta in reparto con un ricovero dal Pronto Soccorso (94,9%).

Riguardo all'**accoglienza** e alle informazioni ricevute al momento del ricovero in Medicina d'Urgenza la maggior parte delle risposte date si concentra tra molto soddisfatto e soddisfatto.

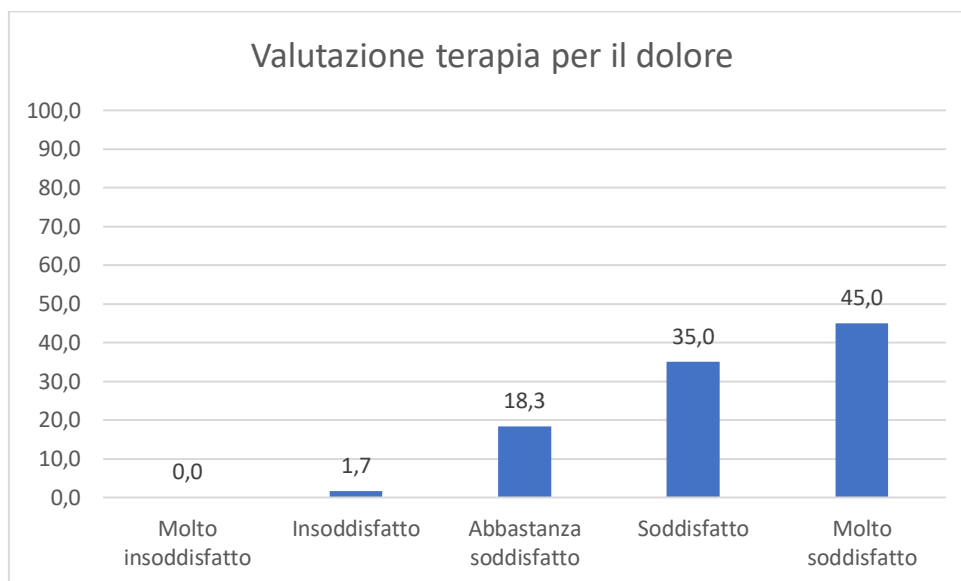


Per quanto riguarda il periodo di ricovero nel reparto, la valutazione sul grado di soddisfazione rispetto al **personale medico, infermieristico ed ausiliario** risulta essere positiva; infatti, la maggior parte delle risposte si colloca tra molto soddisfatto e soddisfatto.

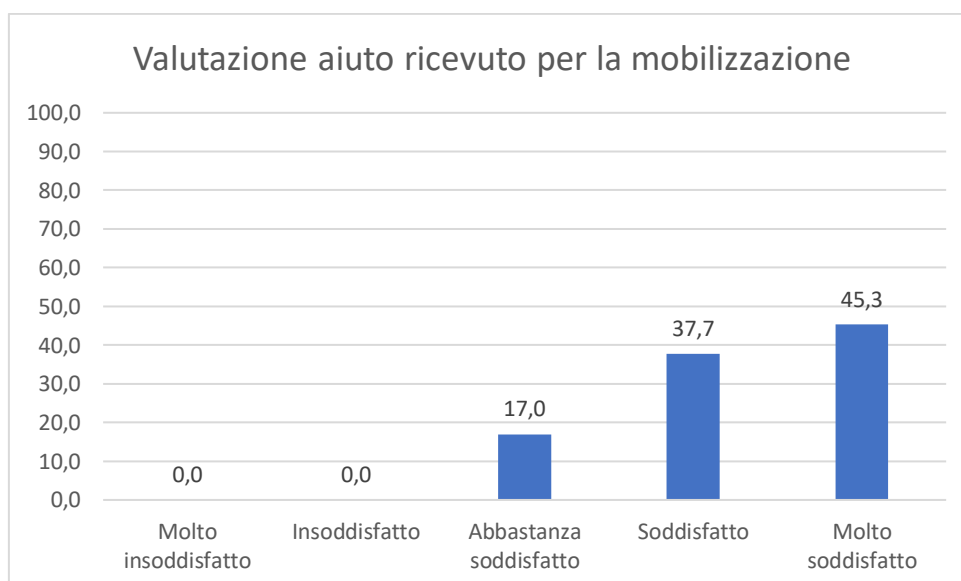


Il 39% del campione ha anche valutato il **personale di fisioterapia** (professionalità, gentilezza e cortesia, disponibilità a dare informazioni) risultando per la maggior parte molto soddisfatto, soddisfatto e abbastanza soddisfatto.

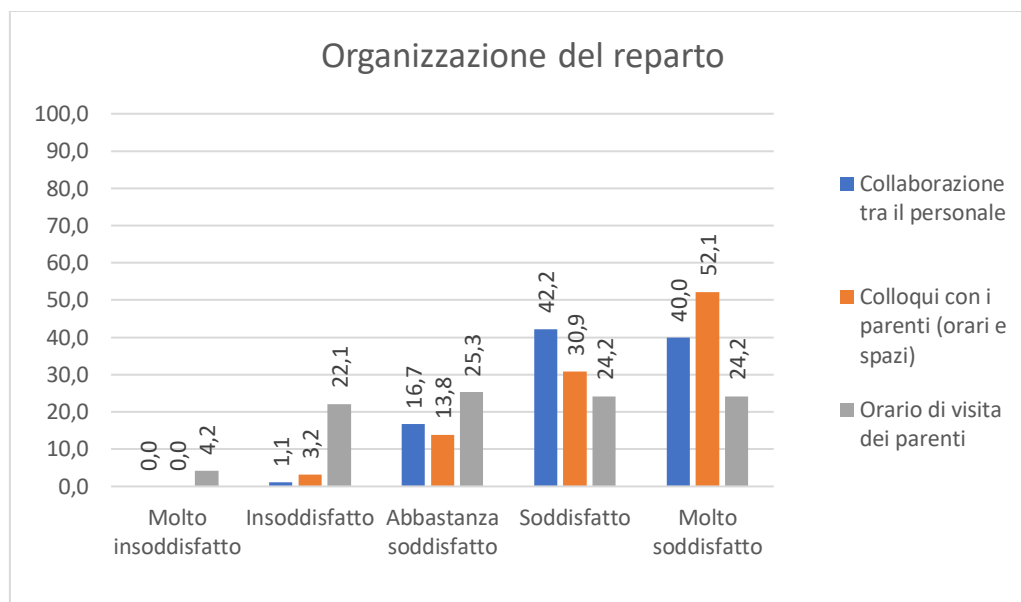
Ha valutato la **terapia per il dolore** il 60% del campione e il 45% risulta essere molto soddisfatto, il 35% soddisfatto e il 18,3% abbastanza soddisfatto.



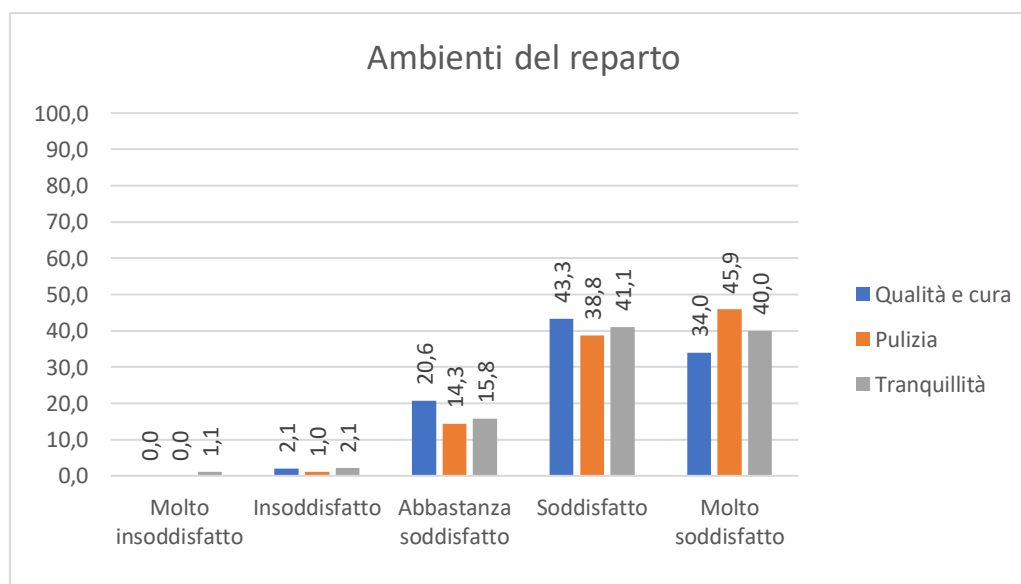
Dell'**aiuto ricevuto per la mobilizzazione** (53% del campione) è invece molto soddisfatto il 45,3%, soddisfatto il 37,7% e abbastanza soddisfatto il 17%.



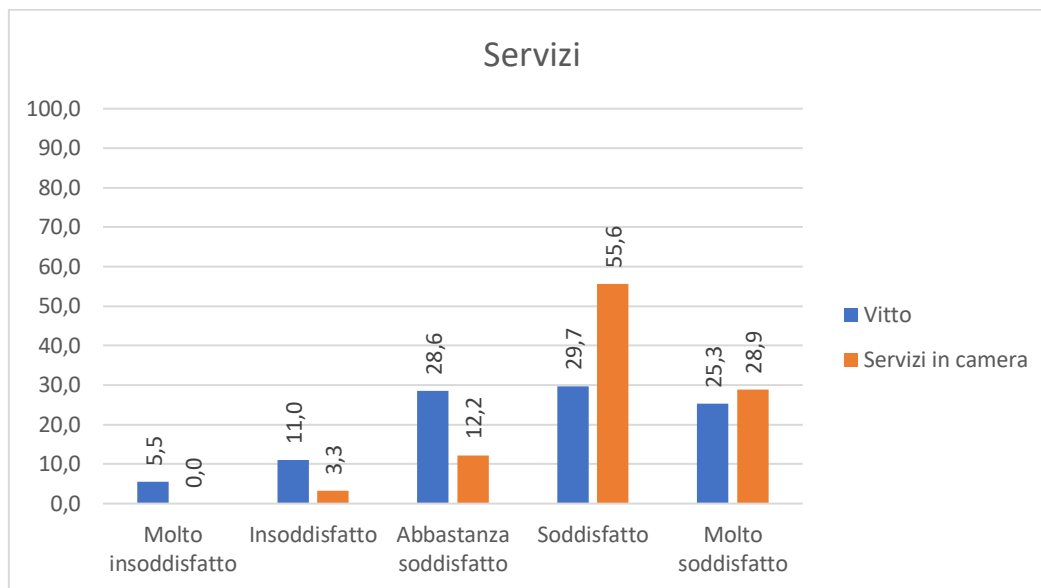
Per quanto riguarda la valutazione dell'**organizzazione** del reparto la **collaborazione tra il personale** viene valutata dal 40% degli utenti molto soddisfacente, soddisfacente dal 42,2% e abbastanza soddisfacente dal 16,7%. L'**organizzazione dei colloqui con i parenti (spazi e orari)** vede molto soddisfatti il 52,1% dei rispondenti, soddisfatti il 30,9%, abbastanza soddisfatti il 13,8% e insoddisfatti il 3,2%; per quanto riguarda l'**organizzazione degli orari di visita dei parenti** sono invece uguali le percentuali di molto soddisfatti e soddisfatti (24,2%) e abbastanza soddisfatti il 25,3%. Si evidenzia un aumento degli insoddisfatti (22,1%) e molto insoddisfatti (4,2%).



Per quanto riguarda la valutazione degli **ambienti del reparto**, della **qualità e cura** è molto soddisfatto il 34% degli intervistati, soddisfatto il 43,3% e abbastanza soddisfatto il 20,6%; della **pulizia** è molto soddisfatto il 45,9 %, soddisfatto il 38,8%, abbastanza soddisfatto il 14,3%, mentre della **tranquillità del reparto** è molto soddisfatto il 40% degli utenti, soddisfatto il 41,1%, abbastanza soddisfatto il 15,8%.

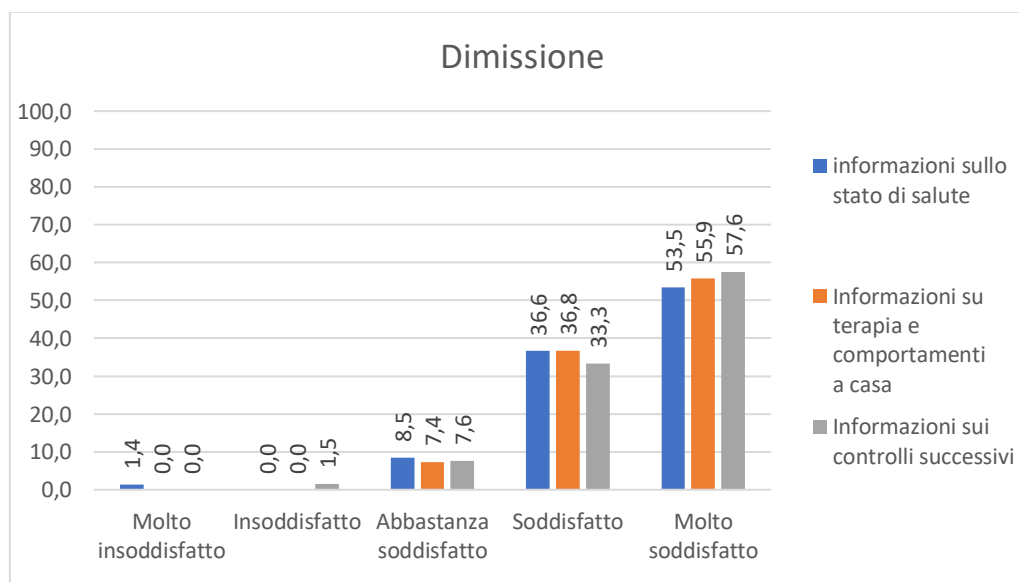


Della qualità **del vitto**, sono molto soddisfatti il 25,3% degli utenti; soddisfatti il 29,7% e abbastanza soddisfatti il 28,6%, mentre sono insoddisfatti l'11 % e molto insoddisfatti il 5,5%. Dei **servizi in camera** (televisione, aria condizionata, bagno ecc.) sono molto soddisfatti il 28,9% dei rispondenti, soddisfatti il 55,6%, abbastanza soddisfatti il 12,2%.

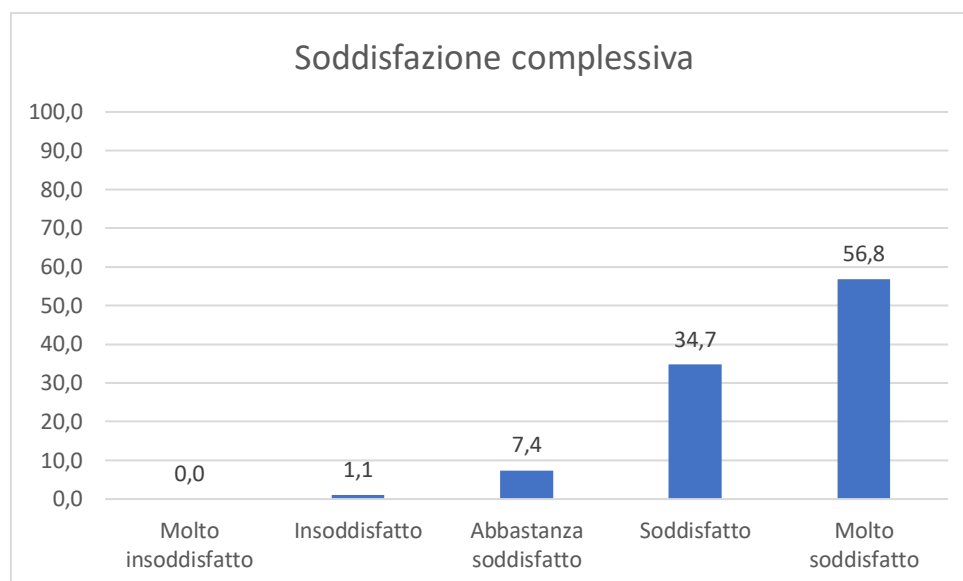


La quasi totalità dei pazienti del campione (91,4%) ha effettuato una **dimissione** a casa mentre l'8,6% è stato trasferito in un'altra struttura.

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



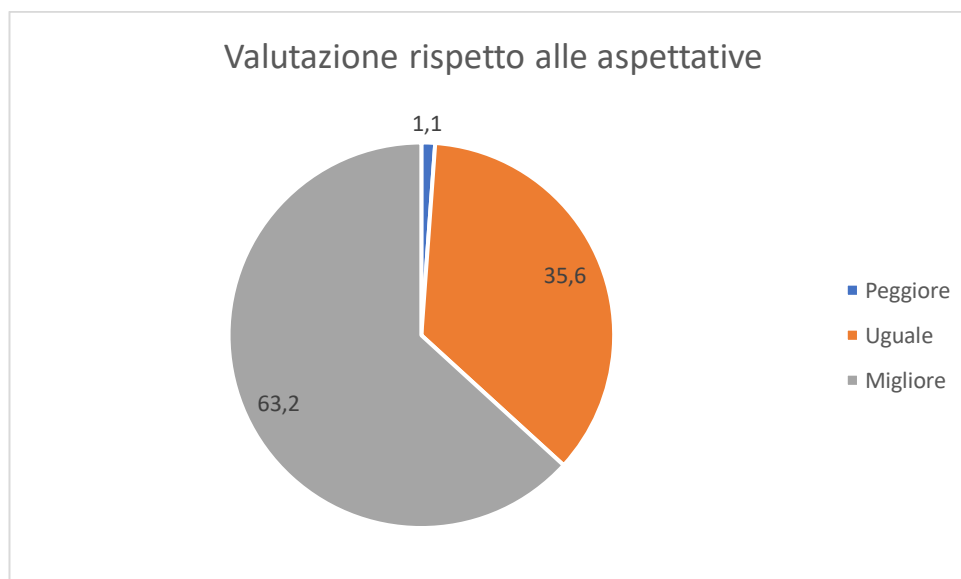
La **valutazione complessiva** dell'assistenza offerta nel reparto di Medicina d'Urgenza rispecchia l'andamento delle risposte date a tutto il questionario.



Il 20% dei pazienti del campione è stato ricoverato altre volte in questo reparto.

Il numero di giorni di ricovero in Medicina d'Urgenza al momento della compilazione del questionario è compreso tra 3 giorni a 17 giorni (media 7,6 giorni e moda 5 giorni).

La maggior parte (63,2%) delle persone intervistate considera l'assistenza ricevuta nel reparto migliore rispetto alle proprie **aspettative** e il 35,6% 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, tempestività, comunicazione, umanità).

Per quanto riguarda gli **aspetti da migliorare**, l'aspetto maggiormente segnalato dagli utenti risulta essere l'organizzazione degli orari di visita dei parenti, in particolare riguardo all'orario di ingresso considerato non adeguato alle esigenze dei familiari che lavorano. A tal proposito viene suggerito da diversi utenti di valutare la possibilità di inserire anche un orario pomeridiano di visita.

Alcune dimensioni dell'assistenza considerate come più apprezzate vengono riportate in alcuni casi da migliorare (prontezza nel rispondere alle esigenze del paziente).

Infine, riguardo ai servizi, viene considerata da migliorare la qualità del vitto. Alcuni utenti segnalano inoltre la necessità di migliorare la regolazione dell'aria condizionata, mentre altri lamentano la mancanza di servizi igienici interni in alcune stanze di degenza e la mancanza dei telecomandi della televisione.

CONCLUSIONI

L'analisi dei dati emersa dalla rilevazione della qualità percepita dall'utenza (pazienti e parenti) nel reparto di Medicina 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. Tra gli aspetti organizzativi viene invece indicata come migliorabile - come evidenziato anche dall'analisi quantitativa - l'organizzazione degli orari di visita dei parenti.