

AZIENDA USL DI PARMA

REPORT QUALITA' PERCEPITA – TERAPIA INTENSIVA

Presidio Ospedaliero Fidenza- S. Secondo

Ufficio Qualità e Accreditamento

2010

Premessa

Il report fornisce l'analisi dei dati riguardanti la rilevazione della qualità percepita effettuata nel secondo semestre del 2009 e nel primo bimestre del 2010 presso l'U.O. di Terapia Intensiva dell'Ospedale di Fidenza-S.Secondo.

Lo strumento prevede di indagare le informazioni percepite direttamente dal paziente e le informazioni percepite in prima persona dal suo familiare. Pertanto vengono poste a confronto due differenti rappresentazioni: QUELLA DEL PAZIENTE E QUELLA DEL FAMILIARE.

Gli esiti di tale studio vorremmo che costituissero una delle possibili basi di partenza per il miglioramento dei servizi, in altre parole una sorta di misura iniziale utile per:

- Verificare obiettivi;
- Tenere sotto controllo i propri processi;
- Ma soprattutto per il miglioramento dei servizi esistenti.

Il nostro intento è quello di fornire spunti a voi professionisti così da potervi aiutare a ragionare sulle possibili cause che possono avere determinato alcune delle criticità emerse nei risultati evinti; infatti, individuate alcune problematiche sarà più semplice pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare. Pertanto, per rendere funzionali i dati evinti, abbiamo analizzato i risultati ponendo un valore soglia (cut-off) necessario a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti per il miglioramento della qualità dei servizi. Evidenziamo che da letteratura viene riportata la seguente classificazione:

- %insoddisfatti < 3%= non sono necessarie azioni di miglioramento
- %insoddisfatti dal 3 al 5%= monitoraggio (% fisiologiche)
- %insoddisfatti dal > 5%= sono necessarie azioni di miglioramento

Per ottimizzare il lavoro, abbiamo sviluppato una scheda di sintesi, utile a strutturare nuove azioni e obiettivi di miglioramento (allegato tecnico 2).

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari sviluppati dall'Agenzia Sanitaria Regionale somministrati secondo modalità ad intervista. L'intervista è stata effettuata da personale locale adeguatamente formato in sede Regionale. I questionari compilati sono stati 50.

Tempi

L'indagine è stata realizzata nel secondo semestre del 2009 e si è conclusa nel febbraio 2010.

Risultati dell'indagine

Hanno aderito alla ricerca 50 pazienti. I rispondenti sono stati il 54.7% uomini ed il 45.3% donne. L'età media dei pazienti corrisponde a 67,28 anni con una S.D pari a 15,13.

Il 46.9% dei soggetti asserisce di possedere un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 18.8% dichiara di essere in possesso di licenza di scuola media inferiore; 15.6% i soggetti con diploma di scuola superiore, quota analoga per i soggetti laureati; mentre la quota restante corrisponde ai pazienti che dichiarano di non possedere alcun titolo.

Una quota consistente del campione (94.4%) risiede in provincia, mentre il 5.6% dichiara la propria residenza in altre province regionali.

Il 97.2% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 2.8% corrisponde a pazienti stranieri.

Il 50% dei soggetti intervistati dichiara, per la propria tipologia di ricovero, la modalità di tipo programmato, al contrario il 48.1% in regime d'urgenza. La residua quota restante corrisponde ai *non responders*.

ALCUNE ANTICIPAZIONE SULLA TIPOLOGIA DI PAZIENTI

SISTEMA COMPROMESSO

- * Neurologico → 9.4%
- * Respiratorio → 52.8%
- * Cardio-Circolatorio → 26.4%
- * Metabolico-Nutrizionale → 22.6%
- * Renale → 16.4%
- * Sistemico → 5.7%

SEVERITA' DELLA PATOLOGIA

Per facilitare l'interpretazione dei risultati si è proceduto ad utilizzare un criterio di classificazione. Nello specifico si è provveduto a creare classi con ampiezza pari a 11 punti. Questi i risultati ottenuti:

Da 14 a 24= **32.6%**

Da 25 a 35= **32.6%**

Da 36 a 46= **30.7%**

Over 47= **3.8%**

Grafico 1. Percentuale di risposte sulla presenza di infezioni o sepsi.n= 50

L'utenza intervistata è caratterizzata dal 9.4% dei casi che presenta infezioni o sepsi, al contrario il 90.6% dell'utenza rappresenta coloro che non presentano tale peculiarità.

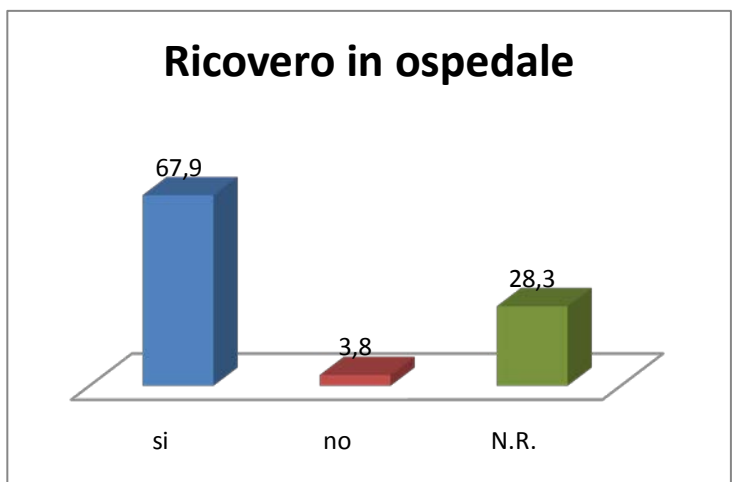
Per quanto riguarda la presenza o meno di delirio, anche in questo caso la maggior parte dei soggetti intervistati (98.1%) non presenta episodi deliranti. Corrisponde all'1.9% la quota di pazienti che risponde affermativamente all'item in questione.

Soltanto 15 pazienti riportano l'indicazione dell'avvenuta ventilazione meccanica di tipo invasivo. Durata in media 4,4 giorni con una S.D pari a 5,11. Al 96.2% dei pazienti sono stati somministrati farmaci psicotropi quali: morfina, bezodiazepine, antipsicotici, ecc....)

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAL PUNTO DI VISTA DEL PAZIENTE

Grafico 2. Percentuale di risposte sul ricordo dell'avvenuto ricovero in ospedale.n= 50

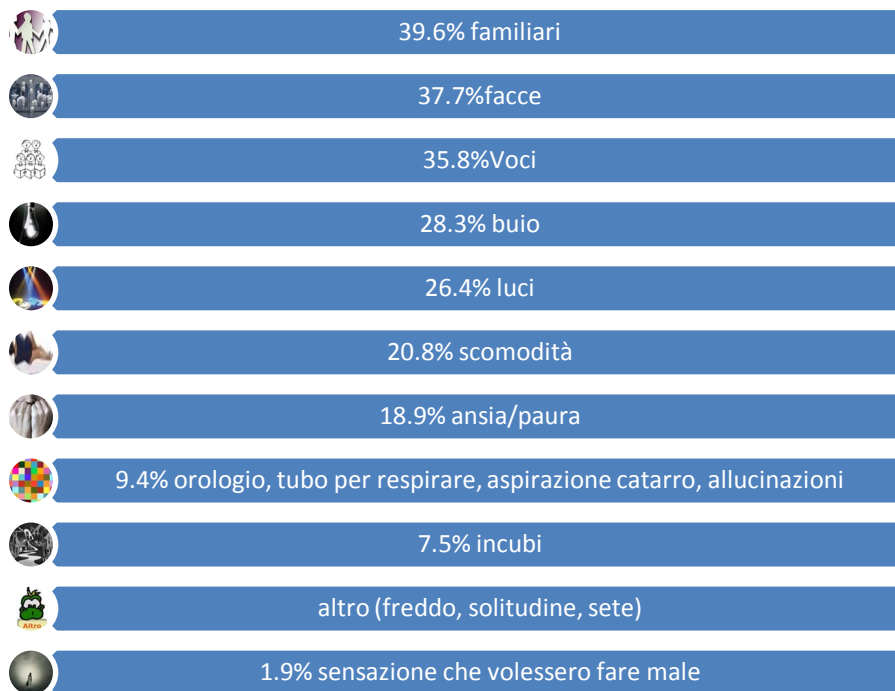
Nel grafico riportato a fianco, si delineano le risposte del target. Più della metà degli intervistati ricorda di essere stato/a ricoverato in ospedale 67.9%, dal lato diametralmente opposto chi non ricorda in alcun modo l'evento (3.8%). Percentuale incidente 28.3% la quota di chi non risponde all'item in questione.



E per quanto riguarda il ricordo del ricovero nel reparto di Terapia Intensiva?

Ancora una volta una percentuale consistente del campione 56.6% ricorda l'episodio. Trend decrescente 11.3% per coloro che non hanno alcun ricordo mnemonico dell'evento. 32.1% la porzione di *non responders*.

51% i pazienti che ricordano di essere stati trasferiti dal reparto di Terapia Intensiva al reparto in cui sono stati trasferiti. Soltanto il 2% non ricorda l'avvenuto trasferimento. I *non responders* rappresentano una quota consistente del campione 39.6%.

Quali sono le principali cose ricordate dai pazienti nel reparto di Terapia Intensiva?

La griglia sopra riporta le sensazioni vissute e maggiormente ricordate dai pazienti. Si evidenzia al Lettore che i soggetti avevano la possibilità di rispondere a più opzioni di risposta.

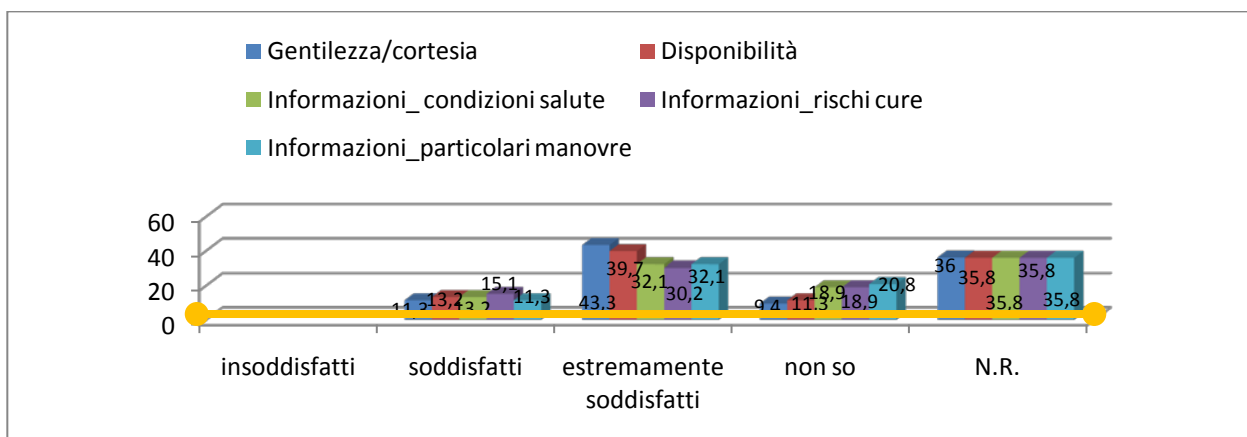
Si fa notare che i familiari, i volti e le voci rappresentano i **3 principali elementi** ricordati dai pazienti.

Durante il ricovero il 39.6% dei pazienti dichiara di avere provato qualche sensazione di panico. Il 26.4% non presenta analogo andamento. 34% coloro che non rispondono alla domanda in questione.

Dopo il periodo vissuto nel reparto di Terapia Intensiva il 53.8% dei pazienti dichiara di avere provato pensieri ricorrenti, nei confronti dei quali non è facile liberarsi.

PERSONALE MEDICO

Grafico 3. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 50

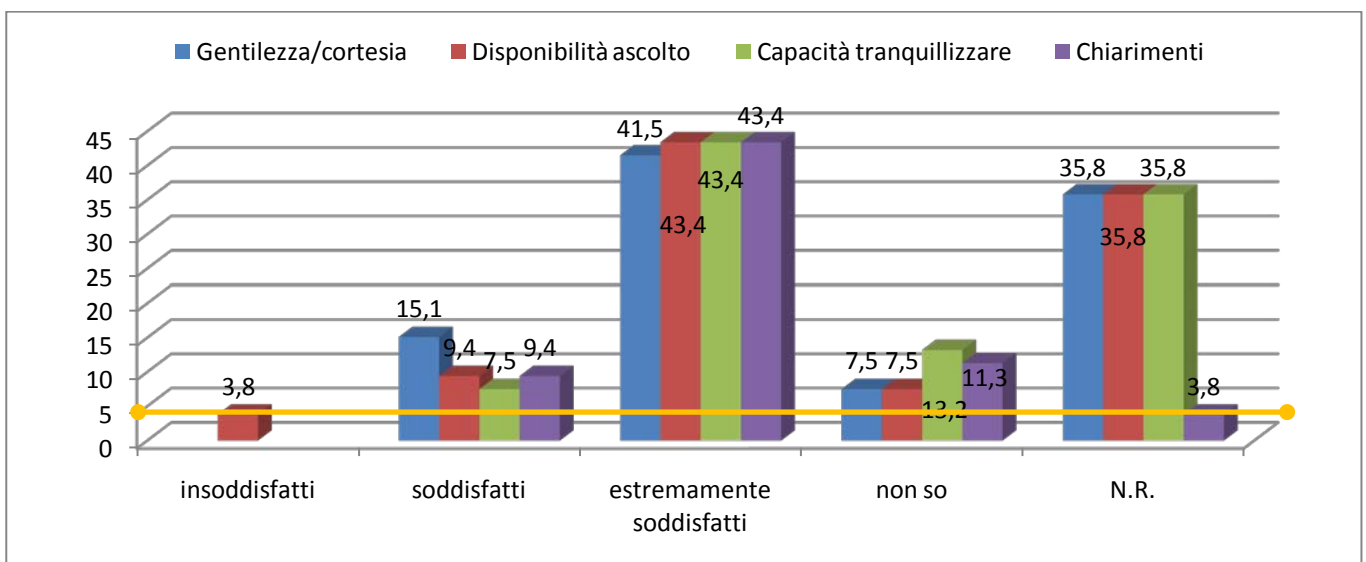


Per facilitare l'interpretazione dei risultati si è proceduto ad utilizzare un criterio di riduzione dei livelli della scala che passa da 6 a 3 intervalli. Nello specifico i tre punti negativi della scala (del tutto inadeguato, molto inadeguato e inadeguato) sono stati condensati in un'unica area di insoddisfazione. Per contro, la metà positiva della scala è stata suddivisa in due livelli: il punteggio 4 (adeguato) corrisponderà all'area della soddisfazione per la qualità percepita (nell'ottica per cui il servizio dovrebbe normalmente essere percepito come adeguato), mentre i punteggi 5 e 6 (molto e del tutto adeguato) ricadranno nell'area di estrema soddisfazione, dal momento che indicano una percezione di qualità dell'assistenza superiore alle aspettative dei partecipanti.

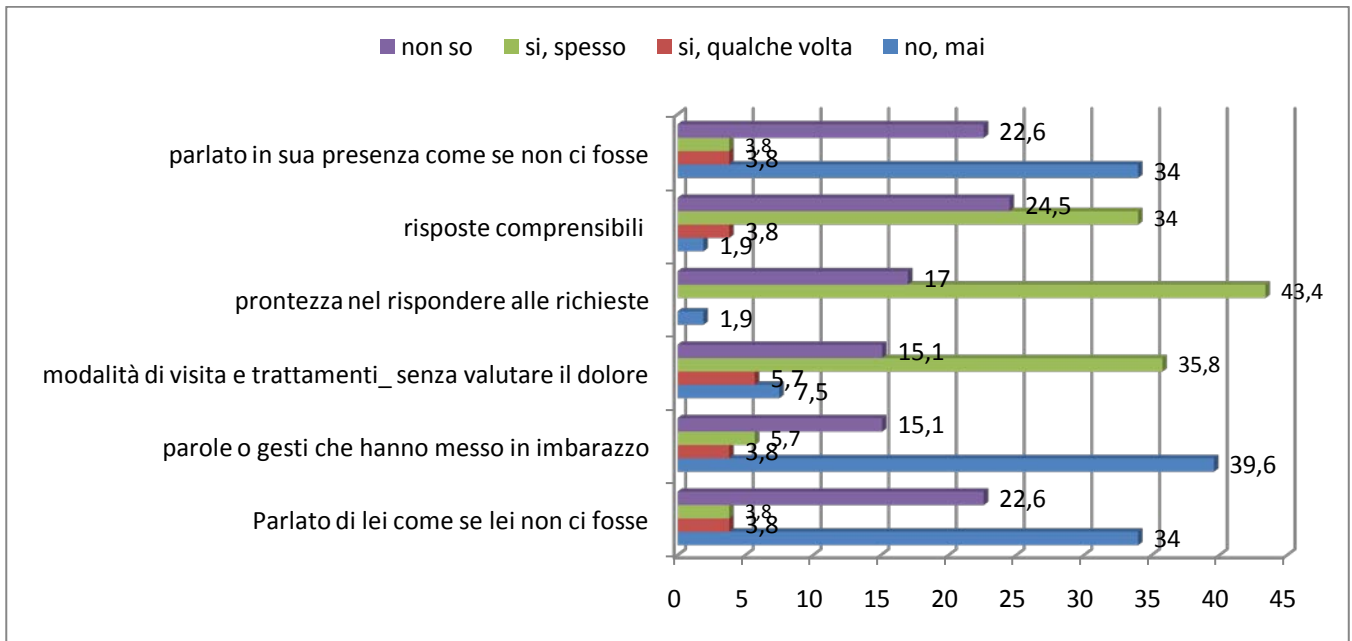
Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti sul personale medico, infatti, il 35% circa si dichiara più che soddisfatto, il 15% soddisfatto, al contrario, corrisponde al 18% la frazione di pazienti che non possiede elementi tali da rispondere alla domanda. I *non responders* corrispondono mediamente al 35%.

PERSONALE INFERMIERISTICO

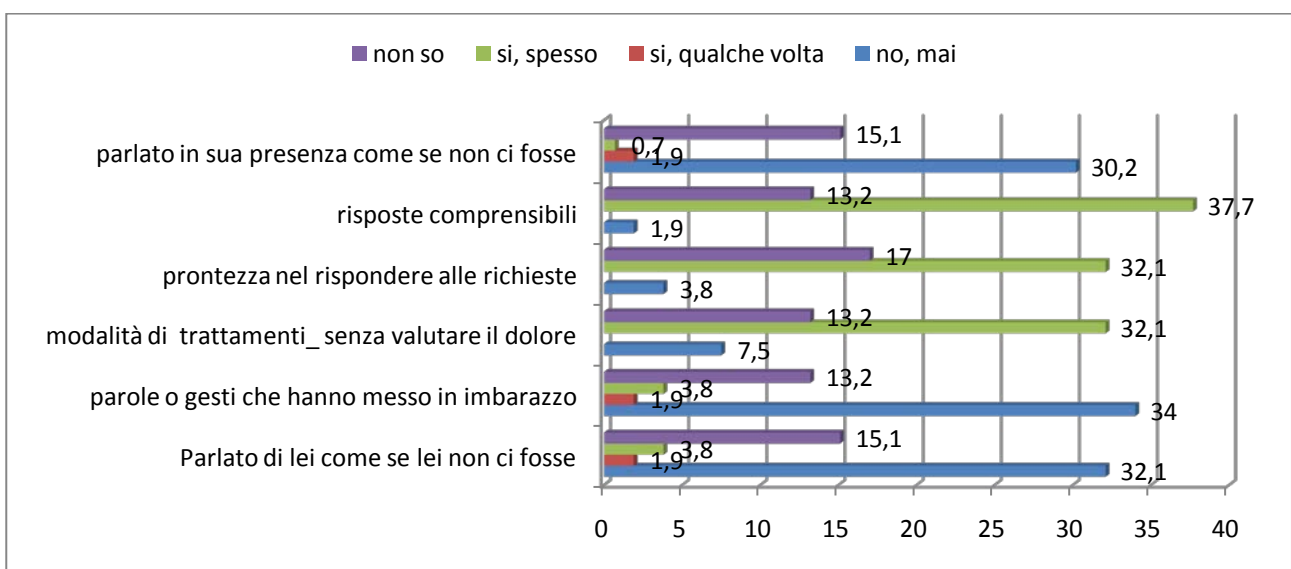
Grafico 4. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 50



Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti, più del 40% dei rispondenti esprime una valutazione molto positiva sulle capacità professionali e relazionali espresse dal personale infermieristico. I *non responders* corrispondono al 35,8%. Qualche criticità, che resta comunque al di sotto del valore soglia, si evidenzia nella disponibilità di ascolto da parte del personale infermieristico.

COME E QUANTO SPESSO I MEDICI E GLI INFERMIERI SI SONO COMPORATATI NEL SEGUENTE MODO:**Grafico 5.** Percentuale di risposte sui comportamenti manifestati dai medici in presenza del paziente. n= 50

La valutazione complessiva sulle modalità percepite nelle azioni manifestate dai medici, il risultato riporta risposte soddisfacenti. Anche se, tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità nell'ambito delle varie attività. Infatti, dal grafico sopra riportato, in seguito all'analisi delle risposte si nota l'apprezzamento manifestato dai pazienti di fronte alle comprensibilità delle risposte loro fornite, così come la prontezza dei medici nel rispondere alle loro richieste. Ampiamente apprezzata l'attività svolta dai professionisti in special modo per quanto concerne la sensibilità da loro manifestata nel non utilizzare parole o gesti che possono porre il paziente in una situazione di imbarazzo. Il 35,8% dei pazienti, riporta con una certa frequenza la modalità nell'effettuare visite e trattamenti, che non tiene conto del dolore del paziente.

Grafico 6. Percentuale di risposte sui comportamenti manifestate dagli infermieri in presenza del paziente. n= 50

Anche la valutazione complessiva sulle modalità percepite nelle azioni espresse dal personale infermieristico sono risultate soddisfacenti. Tale valutazione tende a riprodurre le risposte date nei confronti del personale medico. Infatti, nuovamente riportiamo l'apprezzamento dei pazienti di fronte alla comprensibilità di risposta, così come sulla prontezza degli infermieri nel rispondere alle loro richieste. L'attività dei professionisti è stata ampiamente apprezzata anche per quanto riguarda la sensibilità espressa dagli infermieri nel non utilizzare parole o gesti tali da porre il paziente in una situazione di imbarazzo. Il 32.1% dei pazienti, riporta con una certa frequenza che spesso i modi di effettuare visite e trattamenti non tengono conto del dolore del paziente.

Il 22.6% dei pazienti intervistati dichiara di avere sentito dolore durante il ricovero in Terapia Intensiva. Di questi l'84.6% afferma di avere ricevuto adeguata terapia, valutata insoddisfacente dall'1.9% dei soggetti, soddisfacente dal 3.8% ed estremamente soddisfacente dal 18.8% degli stessi. 5.7% la percentuale di chi non sa rispondere all'item in oggetto.

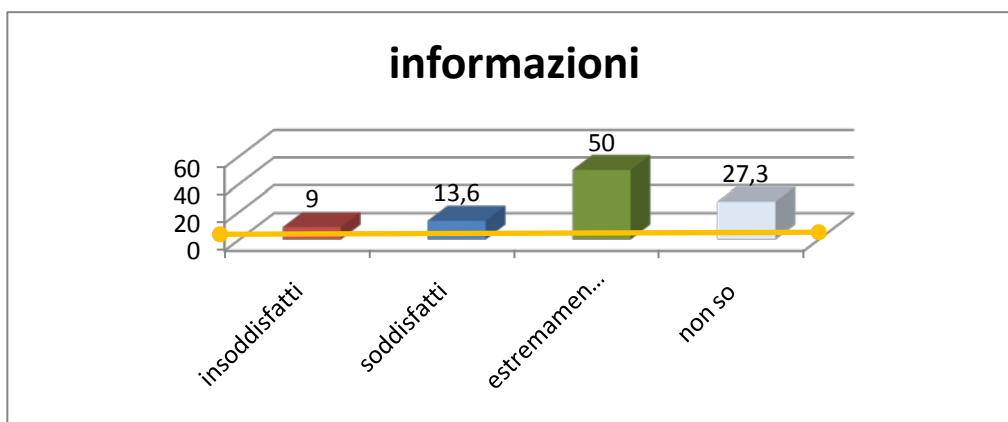


Grafico 7. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute per il trattamento del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 50

Molto positiva la valutazione dei pazienti sulle informazioni ricevute sul trattamento del dolore durante il ricovero in Terapia Intensiva. Il 63.6% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 13.6% dei pazienti soddisfatti; il 50% di pazienti molto soddisfatti).

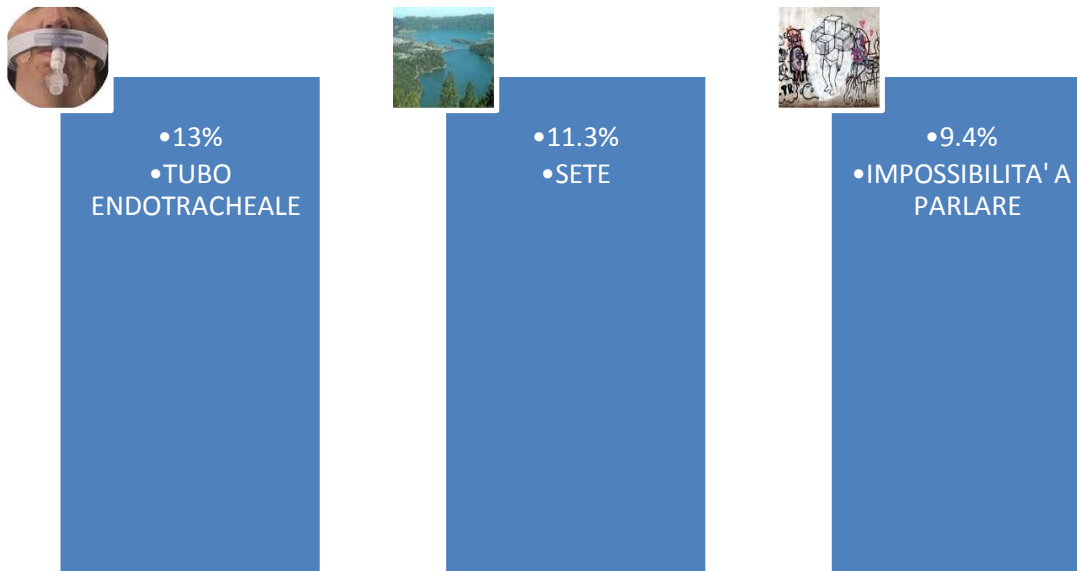
La quota di pazienti insoddisfatti ammonta al 9% dei rispondenti. Il dato non è trascurabile e in base ai valori soglia precedentemente evidenziati, si segnala il fattore come oggetto per eventuali azioni di miglioramento.

Tabella 1. Percentuale di risposte sull'ambiente. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 50

	insoddisfatti	soddisfatti	estremamente soddisfatti	non so
manutenzione		7,1	60,7	17
pulizia			64,3	35,7
temperatura	3,6	35,7	39,3	21,4
luminosità	3,6	28,6	0	17,9
toni voce personale	3,6	21,4	53,6	21,4
rumore apparecchiature	14,3	17,9	46,4	21,4
tempo visita familiari	10,7	32,1	32,1	25
rispetto riservatezza		3,7	74	22,2

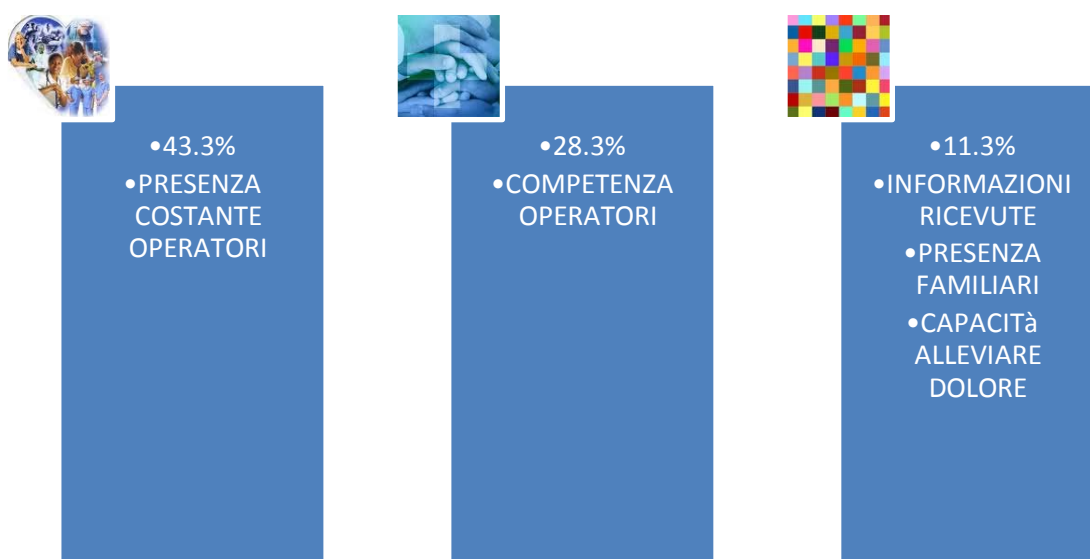
Il parere positivo sugli ambienti in generale è risultato essere piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel percepito dei pazienti. Ciò nonostante, si segnalano criticità nell'ambito del rumore generato dalle apparecchiature (monitor, allarmi, ecc.) (14.3% dei pazienti insoddisfatti) e sul tempo dedicato alla visita dei familiari (10.7% pazienti insoddisfatti).

I 3 FATTORI CHE HANNO PROCURATO MAGGIOR DISAGIO AL PAZIENTE



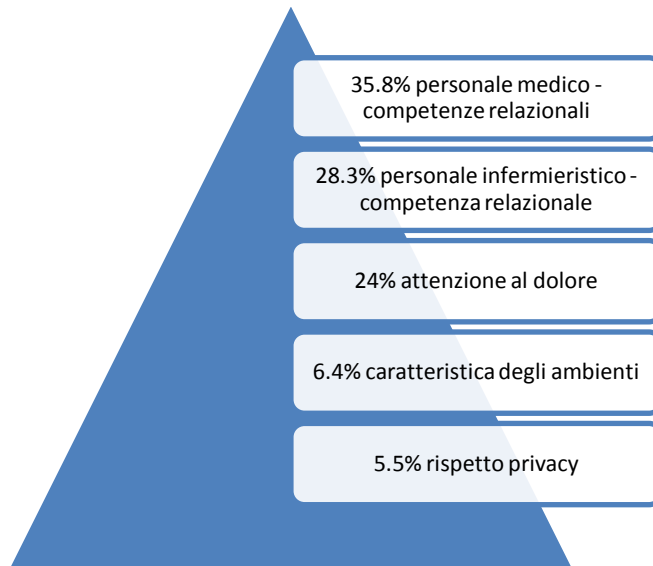
I fattori che hanno procurato maggior disagio durante il tempo di permanenza nel reparto di Terapia Intensiva sono davvero molto soggettivi, questa la ragione per cui tendono ad articolarsi così tanto le varie opzioni di risposta. Ciò nonostante, si evidenzia una certa concentrazione in specifici fattori di risposta e questo contribuisce a definire le tre opzioni sopra riportate, ordinate in termini di importanza: 1.tubo endotracheale; 2.sete e 3. impossibilità a parlare.

I 3 FATTORI CHE HANNO PROCURATO MAGGIOR SOLLIEVO AL PAZIENTE



Gli operatori, intesi sia come presenza costante degli stessi che come competenza, rappresentano l'elemento centrale capace di procurare il maggior sollievo nel paziente. Al terzo posto, in ordine di importanza si individuano: le informazioni ricevute; la presenza dei familiari e la capacità di alleviare il dolore.

“...alla luce della sua esperienza nel reparto di Terapia Intensiva ordini ciascuno dei seguenti aspetti dell'assistenza e della cura ospedaliera secondo l'importanza che hanno per lei...”



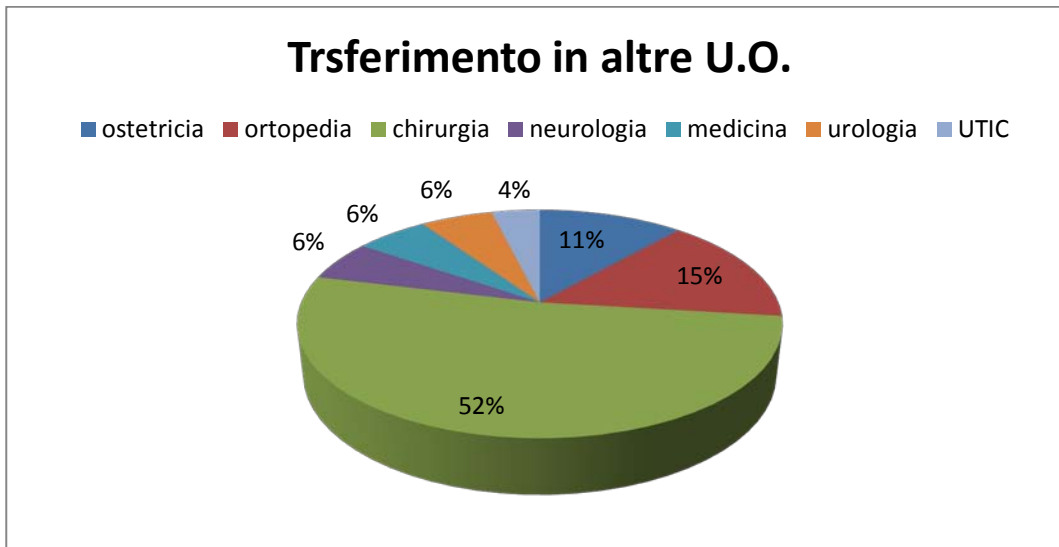
In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 5.7% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. L'11.3% ritiene quanto ricevuto in linea con le proprie aspettative. Il 32.1% rappresenta la quota di coloro che non avevano alcun tipo di aspettativa. La frazione restante corrisponde ai *non responders*.

COMPATIBILMENTE CON LA SITUAZIONE ATTUALE COME VALUTA LA SUA SALUTE (da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e quello migliore)

× da 1 a 2= 10%

× 3= 30%

× da 4 a 5= 56.7%

REPARTO DI DEGENZA IN CUI I SOGGETTI DEL CAMPIONE SONO STATI TRASFERITI**Grafico 9.** Percentuale pazienti trasferiti in altre U.O. n=50

È soprattutto la chirurgia l'U.O. che maggiormente riceve i pazienti che vengono trasferiti dalla Terapia Intensiva.

COME VALUTA LE INFORMAZIONI CHE LE HANNO FORNITO IN TERAPIA INTENSIVA SULLE CARATTERISTICHE DI QUESTO REPARTO DI DEGENZA**Tabella 2.** Percentuale di risposte sulle informazioni riguardanti l'attuale reparto di degenza. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 50

	insoddisfatti	soddisfatti	estremamente soddisfatti
ostetricia			100
ortopedia		25	75
chirurgia		30,8	69,2
neurologia			
medicina			100
urologia			100
UTIC		50	50

Estremamente soddisfacente la capacità del personale che opera presso l'U.O. di Terapia Intensiva di fornire informazioni esaustive sulle caratteristiche dell'attuale reparto di degenza.

Non sono stati tanti i suggerimenti forniti dai pazienti utili per migliorare la qualità del reparto di Terapia Intensiva, tra i pochi segnaliamo:

- ✗ la possibilità di un campanello per segnalare i bisogni
- ✗ favorire l'ascolto dei familiari

QUALI ASPETTI DEL REPARTO SONO STATI APPREZZATI MAGGIORMENTE E QUALI VALUTATI PIÙ CRITICAMENTE?



Gli aspetti più apprezzati sono risultati principalmente orientati sui professionisti che operano presso l'U.O. Al contrario gli aspetti meno apprezzati tendono a differenziarsi in due differenti gruppi: una parte più concentrata sulla struttura ed una parte più concentrata sulla persona.

ALCUNE ANTICIPAZIONE SULLA TIPOLOGIA DEI FAMILIARI

Hanno risposto al questionario 38 familiari. Il 53.3% degli stessi sono uomini, il 46.7% donne. L'età media del target campione è di 52,96 anni con una S.D. pari a 12,45.

Il 17.9% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 21.4% alle medie inferiori; il 46.4% possiede una qualifica di scuola media superiore; per finire il 14.3% è laureato.

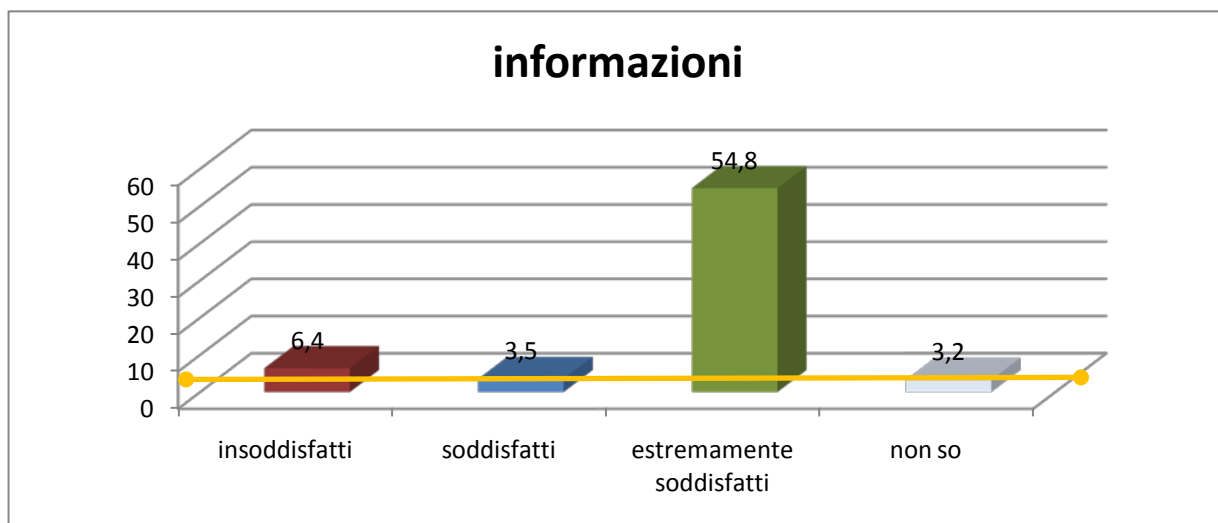
Il 93.3% degli intervistati risiede in provincia, mentre il 6.7% in altre province della regione. Tutti i rispondenti sono di nazionalità italiana.

Il 44.8% degli intervistati dichiara di essere coniuge/partner del paziente ricoverato; il 48.3% figlio/a; 6.9% coloro che asseriscono altro grado di parentela.

INFORMAZIONI SULLE CONDIZIONI DI SALUTE DEL FAMILIARE

Il 93.3% del target campione dichiara di avere ricevuto informazioni sulle condizioni di salute del proprio familiare al momento del ricovero nel reparto di Terapia Intensiva.

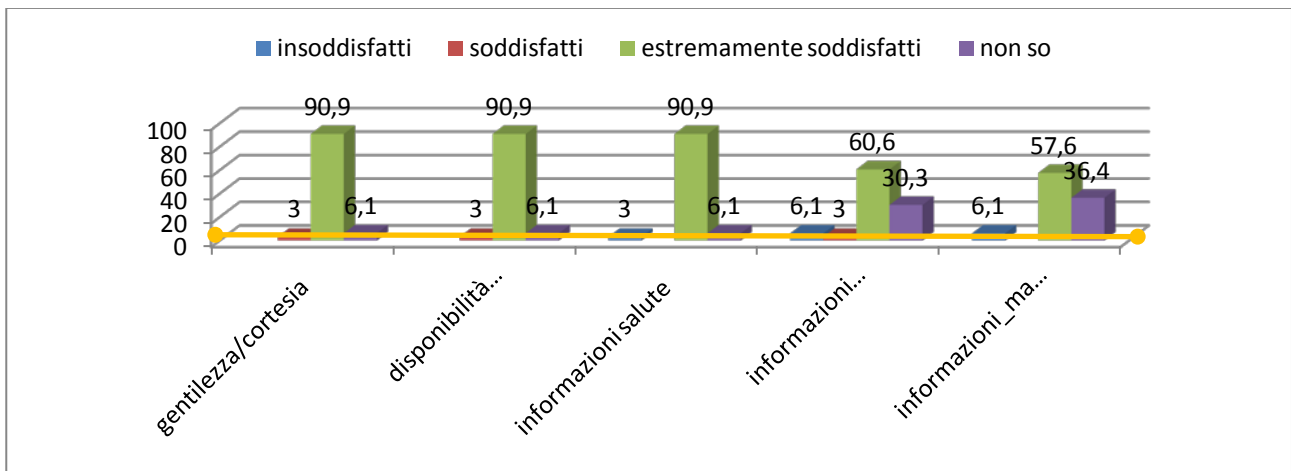
Grafico 1. Percentuale di risposte sull'adeguatezza informativa. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 38



Per quanto riguarda l'adeguatezza delle informazioni fornite, la maggior parte dei soggetti intervistati (58.3%) riporta risultati positivi. Corrisponde al 6.4% la quota di familiari che risulta essere insoddisfatta su quanto ricevuto. Il dato non è trascurabile e in base ai valori soglia precedentemente evidenziati, si segnala il fattore come oggetto per eventuali azioni di miglioramento.

PERSONALE MEDICO

Grafico 2. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 38

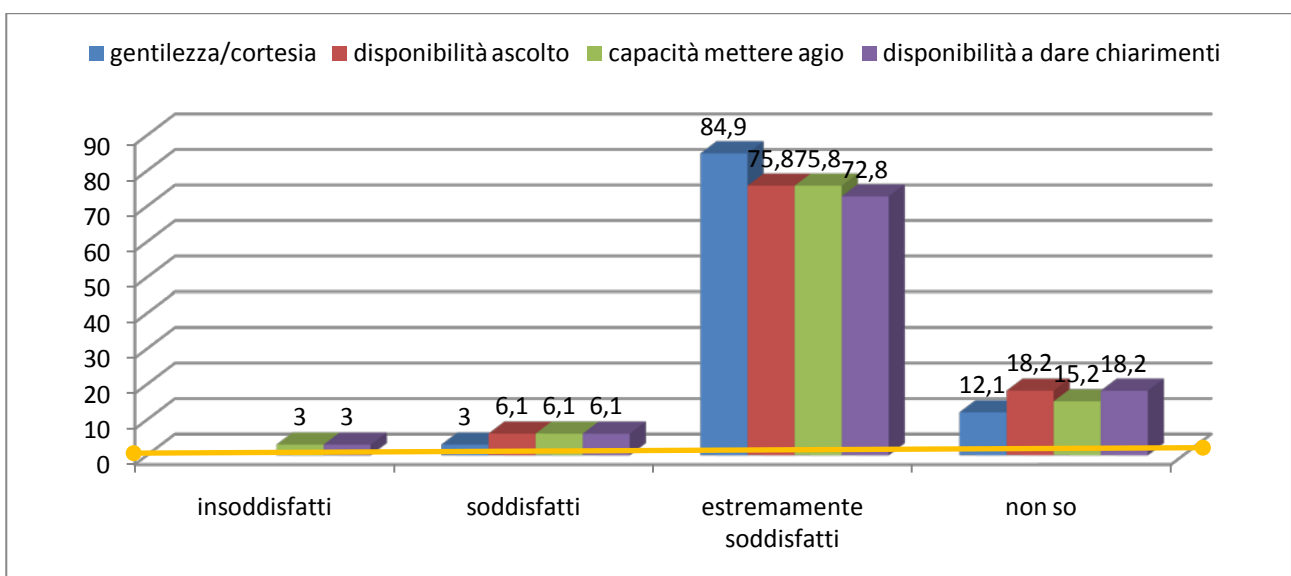


Molto positiva la valutazione dei familiari sul personale medico. La grande maggioranza dei soggetti intervistati considera gli aspetti valutati sopra estremamente soddisfacenti.

Analizzando le due tipologie di risposta: pazienti vs familiari si evidenziano bisogni differenti. Dall'analisi dei dati si evince la necessità, da parte dei familiari, di poter ricevere informazioni specifiche sia sui rischi legati alle cure che quelli riguardanti particolari manovre terapeutiche, infatti, entrambe le aree sono risultate essere fonte di insoddisfazione. Tale valore ha raggiunto il valore soglia, da noi definito della criticità, pertanto si segnalano questi fattori per eventuali azioni di miglioramento. Inoltre, questi sono risultati essere i principali *bersagli* su cui tendono a concentrarsi la maggiori difficoltà per i familiari nel recuperare quegli elementi utili da stimolare le appropriate risposte.

PERSONALE INFERMIERISTICO

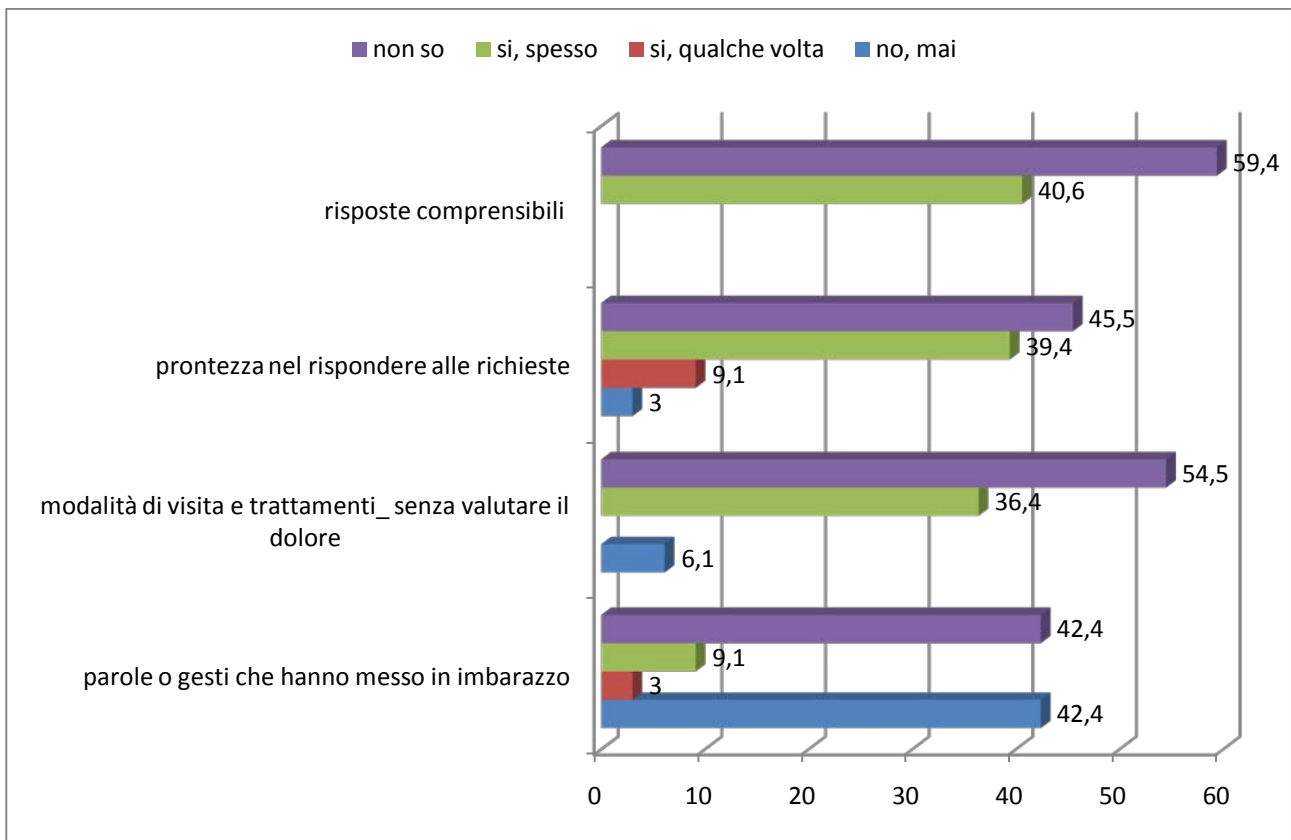
Grafico 3. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 38



Il percepito dei familiari, sul personale infermieristico riproduce piuttosto fedelmente quanto valutato dai pazienti. Anzi, addirittura si segnala al Lettore che la quota di rispondenti estremamente soddisfatti è quasi il doppio rispetto a quanto riportato dai pazienti.

COME E QUANTO SPESSO I MEDICI E GLI INFERMIERI SI SONO COMPORTATI NEL SEGUENTE MODO:

Grafico 4. Percentuale di risposte sui comportamenti manifestati dai medici in presenza del paziente. n= 38



Come si evidenzia dal grafico sopra, dal punto di vista dei familiari non è facile dare una risposta alle voci sopra riportate. Anche se, possiamo affermare che il trend tende a riprodurre quanto espresso in precedenza dai pazienti. Molto apprezzata la capacità di dare risposte comprensibili e di fornirle opportuna prontezza. Sicuramente una quota incidenti di rispondenti ritiene che spesse volte sono stati effettuati trattamenti con modalità che non hanno tenuto conto del dolore del paziente.

Il 22.6% degli intervistati ritiene che il proprio familiare abbia sentito dolore durante il ricovero in Terapia Intensiva. Al contrario, il 48.4% non ha questa stessa convinzione. Di questi il 50% afferma che gli è stata effettuata adeguata terapia, valutata soddisfacente dall' 11.8% dei rispondenti ed estremamente soddisfacente dal 41.1% degli stessi. 47.1% la percentuale di chi non sa rispondere all'item in oggetto.

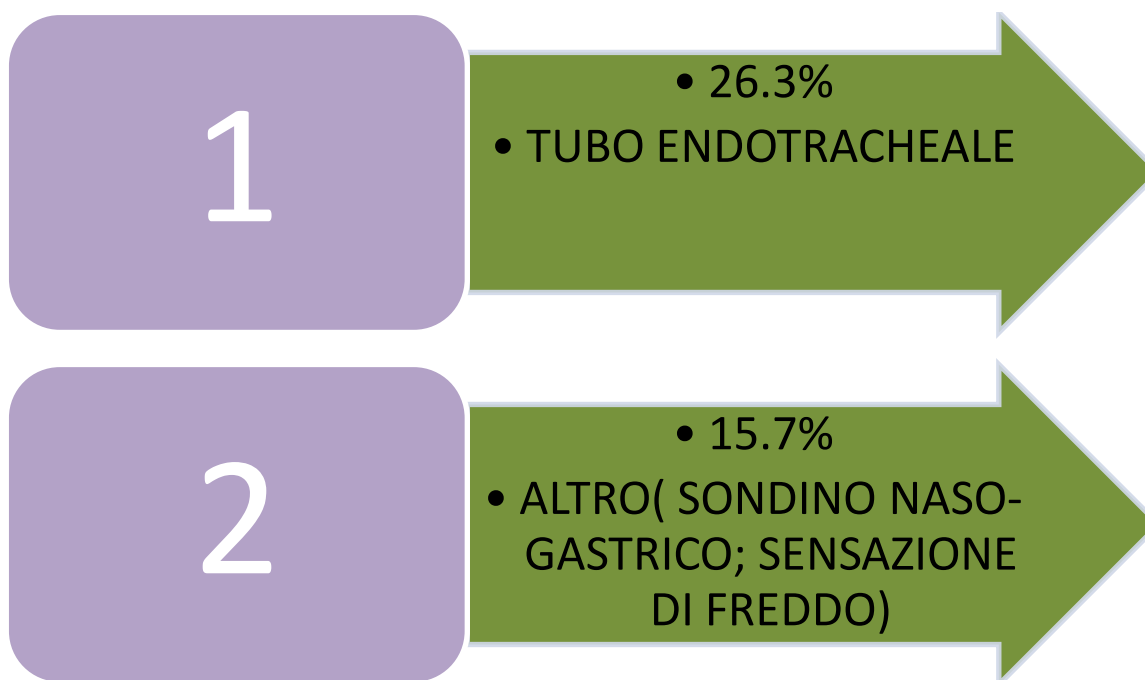
Tabella 1. Percentuale di risposte sull'ambiente. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

n= 38

	insoddisfatti	soddisfatti	estremamente soddisfatti	non so
manutenzione		1.6	62.6	21.9
pulizia		12.5	62.5	25
temperatura	6.3	25	3.2	15.6
luminosità	3.1	12.5	68.7	15.6
toni voce personale		28.1	53.2	18.8
rumore apparecchiature	12.5	25	43.8	18.8
tempo visita familiari	3.1	25	50	21.9
rispetto riservatezza		21.9	53.1	25

Il parere positivo sugli ambienti in generale è risultato essere soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel percepito dei familiari. La percezione di questi ultimi, dal punto di vista delle criticità, tende a sovrapporsi a quella dei pazienti soprattutto nell'ambito della rumorosità delle apparecchiature. Al contrario, il tempo dedicato alla visita è stato percepito più positivamente dai familiari che dal paziente. Probabilmente tra i bisogni di questi ultimi il tempo di visita dei propri cari davvero rappresenta un elemento fondamentale! La temperatura dei locali costituisce una ulteriore criticità che emerge nel target dei familiari.

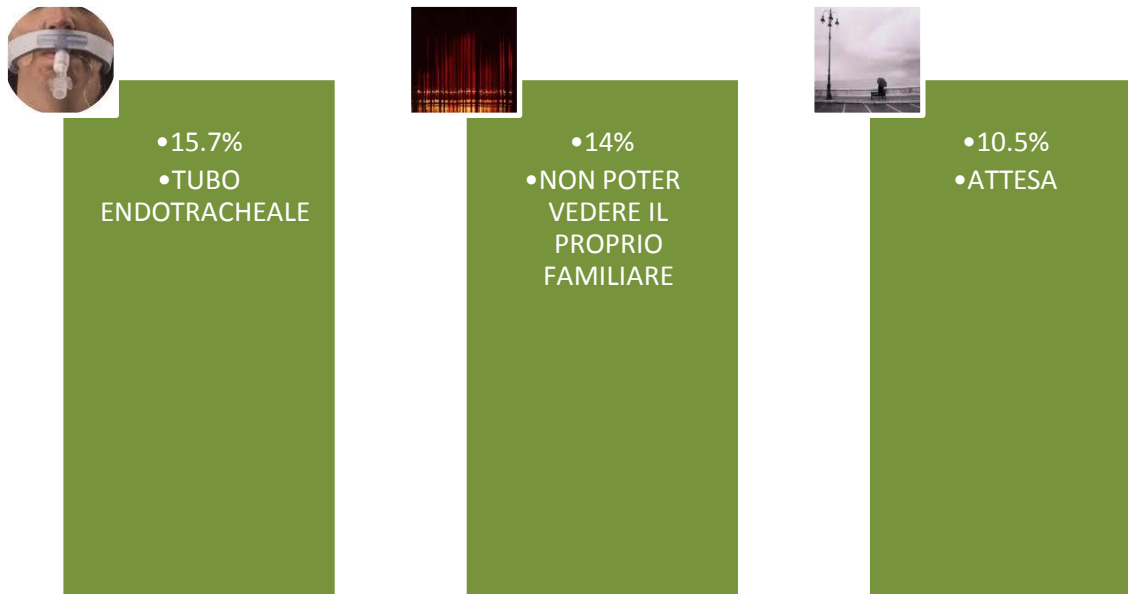
I 3 FATTORI CHE HANNO PROCURATO MAGGIOR DISAGIO AL PAZIENTE NELL'OTTICA DEL FAMILIARE



I fattori che hanno procurato disagio durante il tempo di permanenza nel reparto di Terapia Intensiva sono davvero molto soggettivi, questa la ragione per cui tendono ad articolarsi tanto tra le varie opzioni di risposta. Ciò nonostante, si evidenzia una certa concentrazione in specifici fattori e questo contribuisce a definire soltanto due opzioni come le più rilevanti in ordine di importanza, poiché per quanto concerne la terza, appare dalle risposte date una grande dispersione tra le varie opzioni di risposta. Le due alternative evidenziate sono: il tubo endotracheale e ciò che è stato definito dai rispondenti come "altro".

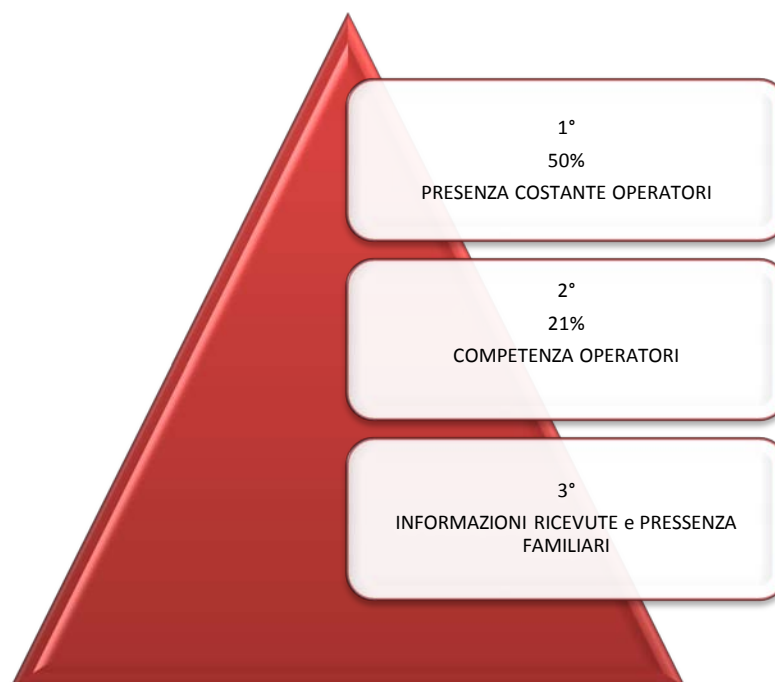
Concettualizzato poi in seguito nei seguenti aspetti: sondino naso-gastrico e la sensazione di freddo percepita dal paziente.

I 3 FATTORI CHE HANNO PROCURATO MAGGIOR DISAGIO AL FAMILIARE



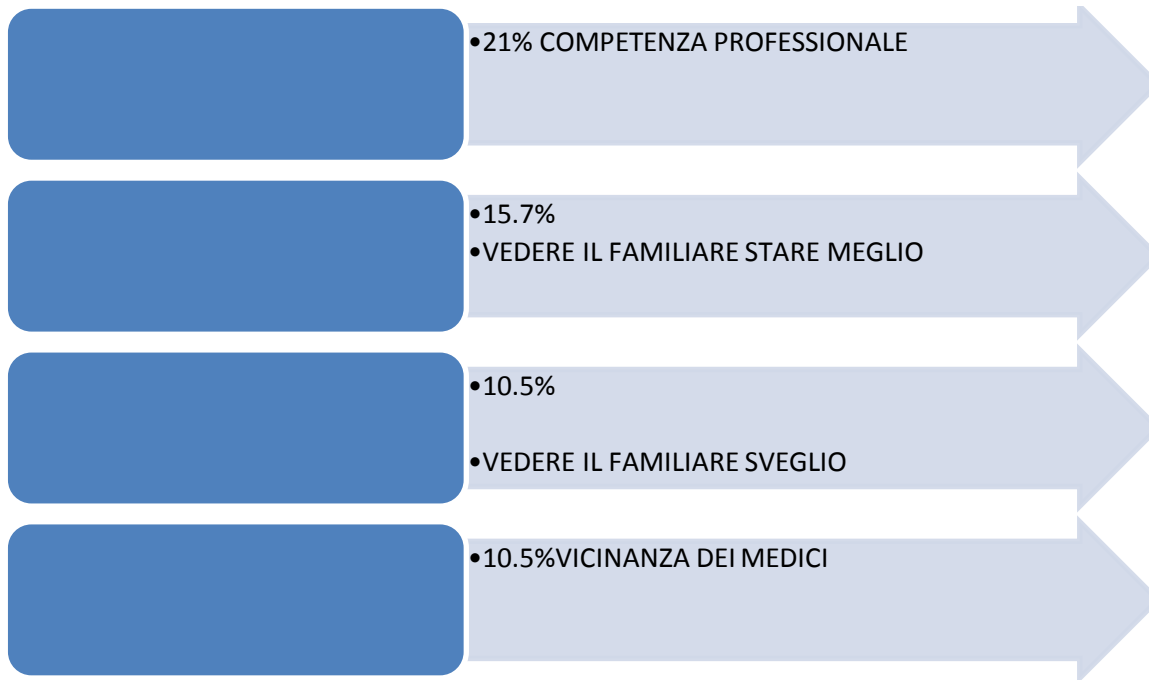
Anche per i familiari la presenza del tubo endotracheale è causa del maggior disagio, subito seguito dall'impossibilità di poter stare accanto fisicamente al proprio caro. Quasi come diretta conseguenza di questo, il 10.5% dei pazienti riferisce come disagio ulteriore, il dover attendere il susseguirsi degli eventi.

"...indichi i fattori che pensa abbiano procurato maggior sollievo al suo familiare..."



I familiari sono perfettamente coscienti degli elementi che possono avere procurato sollievo nel proprio caro, infatti, tali aspetti tendono a sovrapporsi a quelli espressi dai pazienti.

...E COSA HA PROCURATO MAGGIOR SOLLIEVO AI FAMILIARI?



Nella griglia sopra riportata sono stati classificati i principali fattori comuni indicati dal campione. Per questa ragione il computo percentuale non raggiunge il 100%, infatti, tutte le altre risposte fonite tendono ad essere fra loro così tanto eterogenee da non essere possibile classificarle in tematiche fra loro affini.

“...alla luce della sua esperienza nel reparto di Terapia Intensiva ordini ciascuno dei seguenti aspetti dell’assistenza e della cura ospedaliera secondo l’importanza che hanno per lei” (indicando con 1 l’aspetto più importante e con



La competenza relazionale di medici e infermieri rappresentano i principali ed i più importanti aspetti dell’assistenza e della cura ospedaliera, subito seguiti dall’attenzione al dolore del paziente, dal tempo dedicato al colloquio col medico, alla privacy e per finire, l’analisi dei dati mostra che le caratteristiche degli ambienti rappresentano i fattori meno importanti.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 39.3% dei familiari ritiene il servizio esperito migliore di quanto atteso. Il 21.4% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. Il 35.7% rappresenta la quota di coloro che non avevano aspettative al riguardo. 3.6% la percentuale di coloro che ritengono di avere esperito un servizio peggiore di quanto atteso. La frazione restante corrisponde ai *non responders*.

COMPATIBILMENTE CON LA SITUAZIONE ATTUALE COME VALUTA LA SITUAZIONE ATTUALE DI SALUTE DEL SUO FAMILIARE (da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e quello migliore)

* da 1 a 2= 7.4%

* 3= 37%

* da 4 a 5= 55.5%

Non compaiono grandi differenze nel percepito dei familiari, anche se si evidenzia una maggior tendenza tra questi ultimi a valutare più positivamente lo stato di salute del proprio caro, rispetto a quanto sostenuto dallo stesso.

COME VALUTA LE INFORMAZIONI CHE LE HANNO FORNITO IN TERAPIA INTENSIVA SULLE CARATTERISTICHE DI QUESTO REPARTO DI DEGENZA

Tabella 2. Percentuale di risposte sulle informazioni riguardanti l'attuale reparto di degenza. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 50

	insoddisfatti	soddisfatti	estremamente soddisfatti
ostetricia		40	60
ortopedia		33,3	66,6
chirurgia	5,6	22,2	72,2
neurologia			100
medicina		33,3	66,6
urologia			
UTIC			

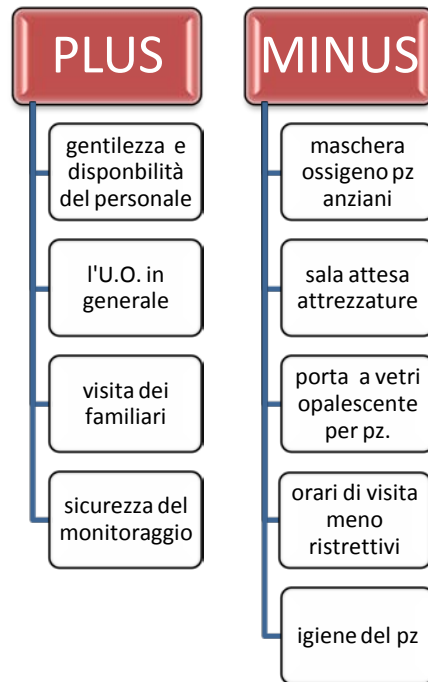
Estremamente soddisfacente la capacità del personale che opera presso l'U.O. di Terapia Intensiva di fornire informazioni sulle caratteristiche dell'attuale reparto di degenza. L'U.O. di Urologia e l'UTIC, non hanno riportato alcun tipo di informazione al riguardo.

Non sono stati tanti i suggerimenti forniti dai pazienti per migliorare la qualità del reparto di Terapia Intensiva, tra i pochi segnaliamo:

* dare più ascolto ai degenti

* ampliare gli orari di apertura dell'U.O.

QUALI ASPETTI DEL REPARTO SONO STATI APPREZZATI MAGGIORMENTE E QUALI VALUTATI Più CRITICAMENTE?



Gli aspetti più apprezzati sono risultati principalmente orientati sui professionisti che operano presso l'U.O. al contrario gli aspetti meno apprezzati tendono ad orientarsi prevalentemente sull'organizzazione del reparto che secondo i familiari dovrebbe essere maggiormente protesa a favorire il miglioramento dell'aspetto relazionale.

