

REGIONE DEL VENETO



ULSS 1
DOLOMITI

Valutazione soddisfazione del percorso di cura da parte degli assistiti nelle UO di Nefrologia e dialisi dell'Ulss Dolomiti

Premessa

Nel corso dei primi mesi del 2018, nel Unità operative di Nefrologia e Dialisi hanno effettuato una valutazione del grado di soddisfazione dei propri assistiti per individuare eventuali aree di miglioramento.

Il questionario (vedi allegato) era anonimo, pertanto sono stati omessi eventuali riferimenti e commenti scritti in calce. Il termine "personale sanitario" indicato nel questionario, come indicato nelle istruzioni dello stesso, fa riferimento al complesso degli operatori che si occupano delle persone assistite senza distinzioni di ruoli.

Disegno di ricerca

Il questionario è legato alla formazione che le Unità operative di Nefrologia e Dialisi dell'Ulss Dolomiti hanno iniziato nel 2017 con i consulenti di Terre d'Ascolto sulla qualità di comunicazione nella relazione tra operatore sanitario e persona assistita. Le aree di esplorazione del questionario riguardavano: empatia, ascolto, comunicazione e stress, struttura, professionalità.

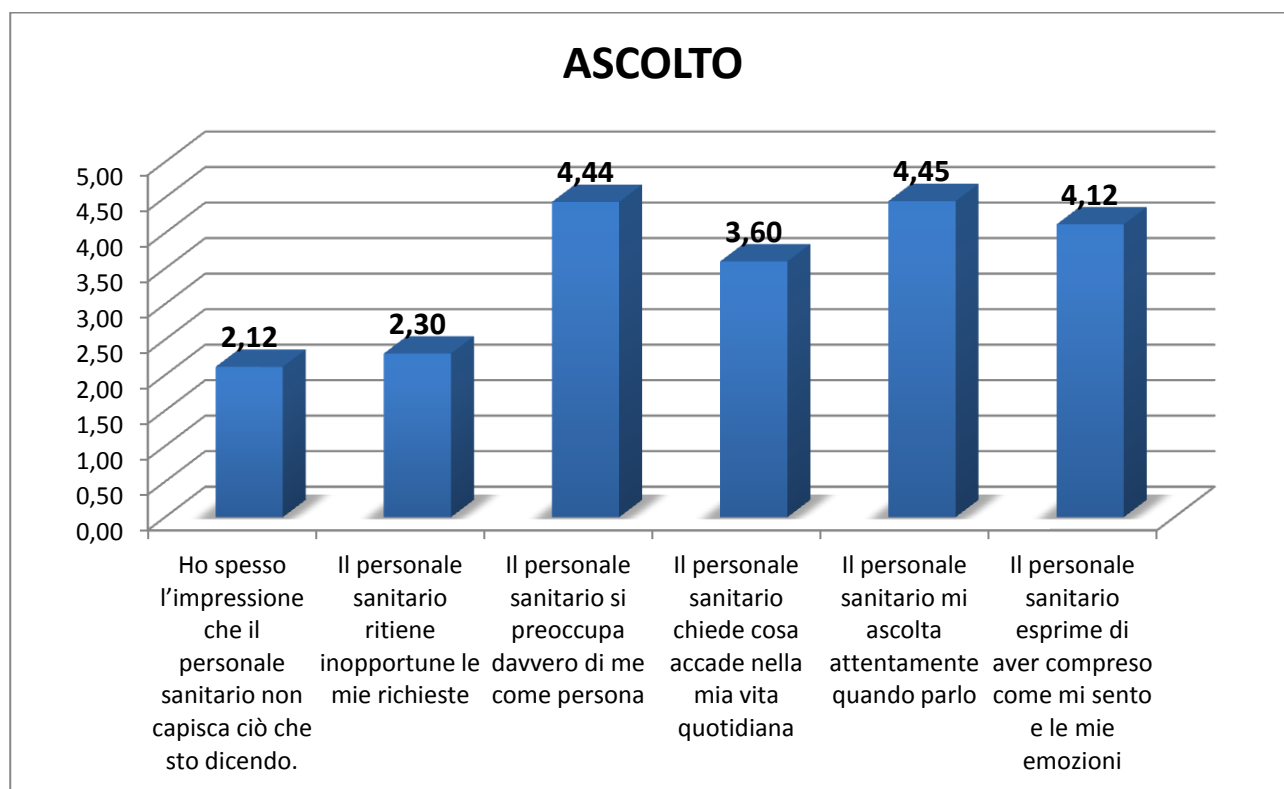
La compilazione prevedeva di dare una valutazione alle 29 affermazioni esposte nel questionario assegnando a ciascuna un punteggio da 1 (assolutamente no) a 5 (assolutamente si). Volutamente sono state indicate delle affermazioni in antitesi tra loro, al fine di dare una controprova della valutazione.

Il questionario veniva consegnato ai pazienti per una compilazione autonoma e restituito in delle scatole in modo anonimo.

sede	Nr questionari consegnati	Nr questionari compilati
Belluno	61	26
Agordo	Con BL	5
Pieve di Cadore	Con BL	10
Feltre	55	40

Risultati

Area Ascolto

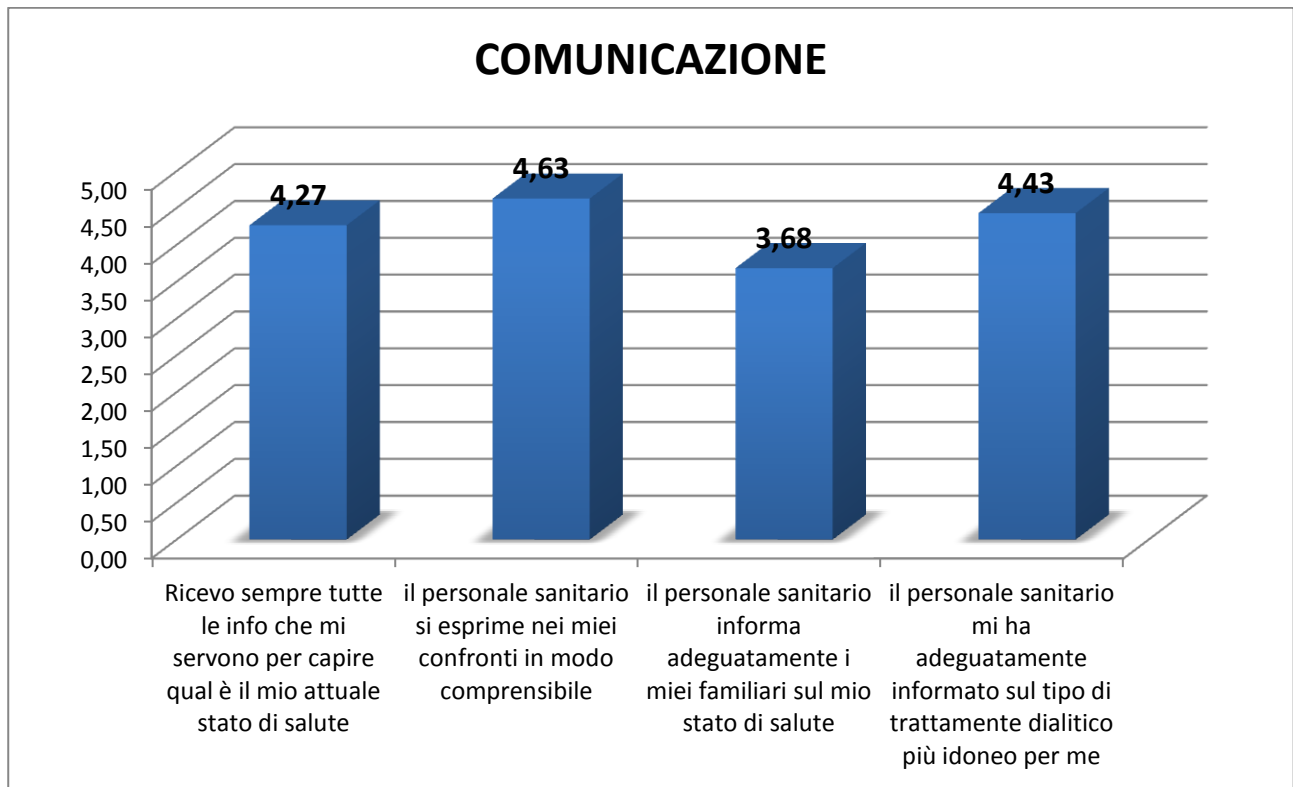


Le persone assistite hanno dato un punteggio elevato (oltre 4) alle affermazioni positive come: “il personale si preoccupa davvero di me come persona”, “mi ascolta attentamente quando parlo”, “esprime di aver compreso come mi sento”. Si denota quindi un’attenzione particolare del personale all’ascolto della persona assistita. Alle affermazione negative (controprova) è stato dato un punteggio tendente al basso a riprova di una buona qualità di ascolto del personale sanitario.

Secondo Cesa Bianchi (2013), nelle relazioni di aiuto l’ascolto rappresenta uno strumento fondamentale, irrinunciabile, specialmente nelle relazioni di sofferenza

psicologica. È la qualità dell'ascolto a costruire e sviluppare una relazione propositiva, efficace, di sostegno, di cura a differenziarne valore e senso.

Area comunicazione

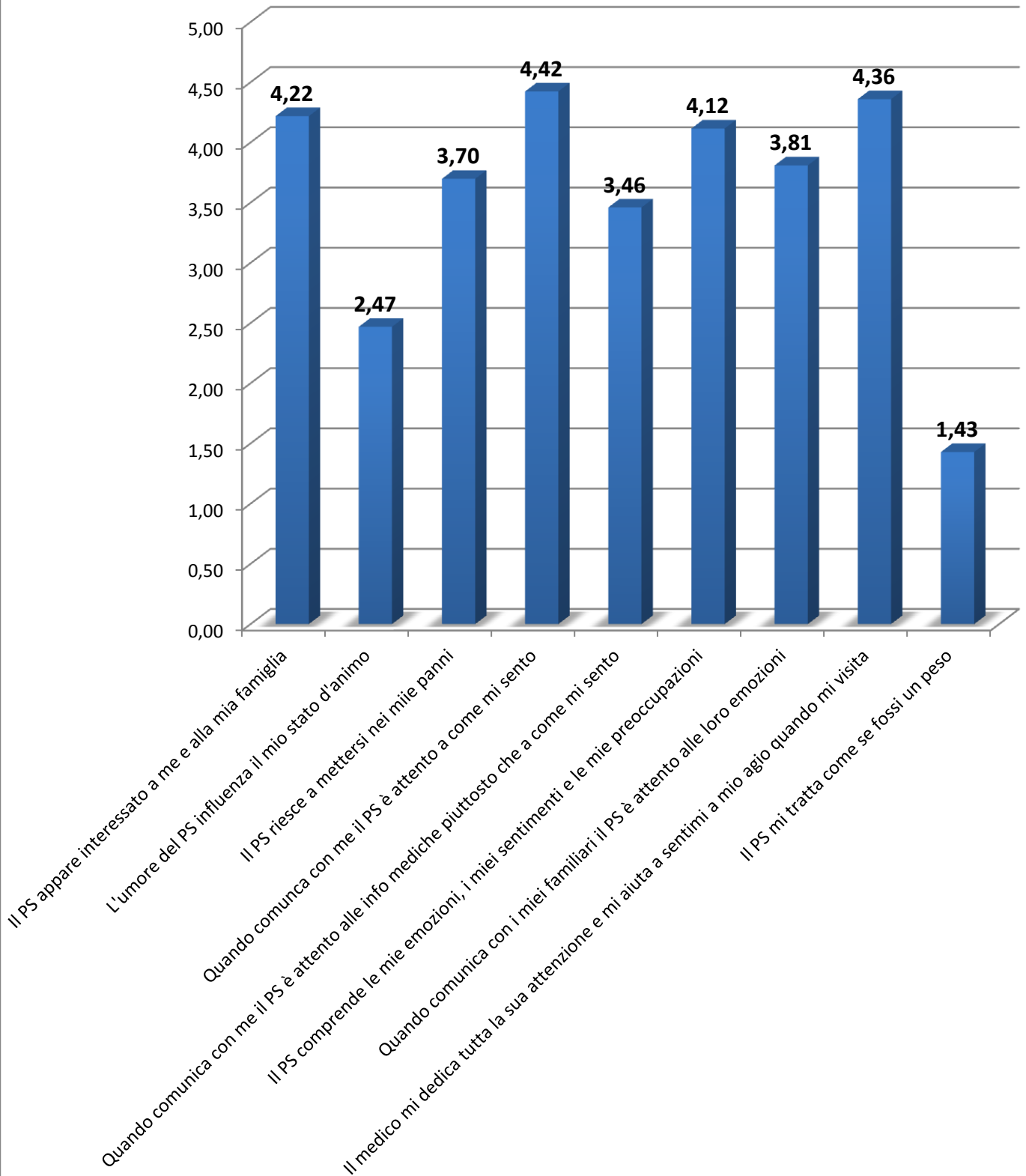


A tutti gli item riguardanti la qualità della comunicazione con il team di cura è stata data una valutazione positiva sia riguardo alla chiarezza (uso di un linguaggio accessibile) sia sulla qualità e quantità delle informazioni fornite.

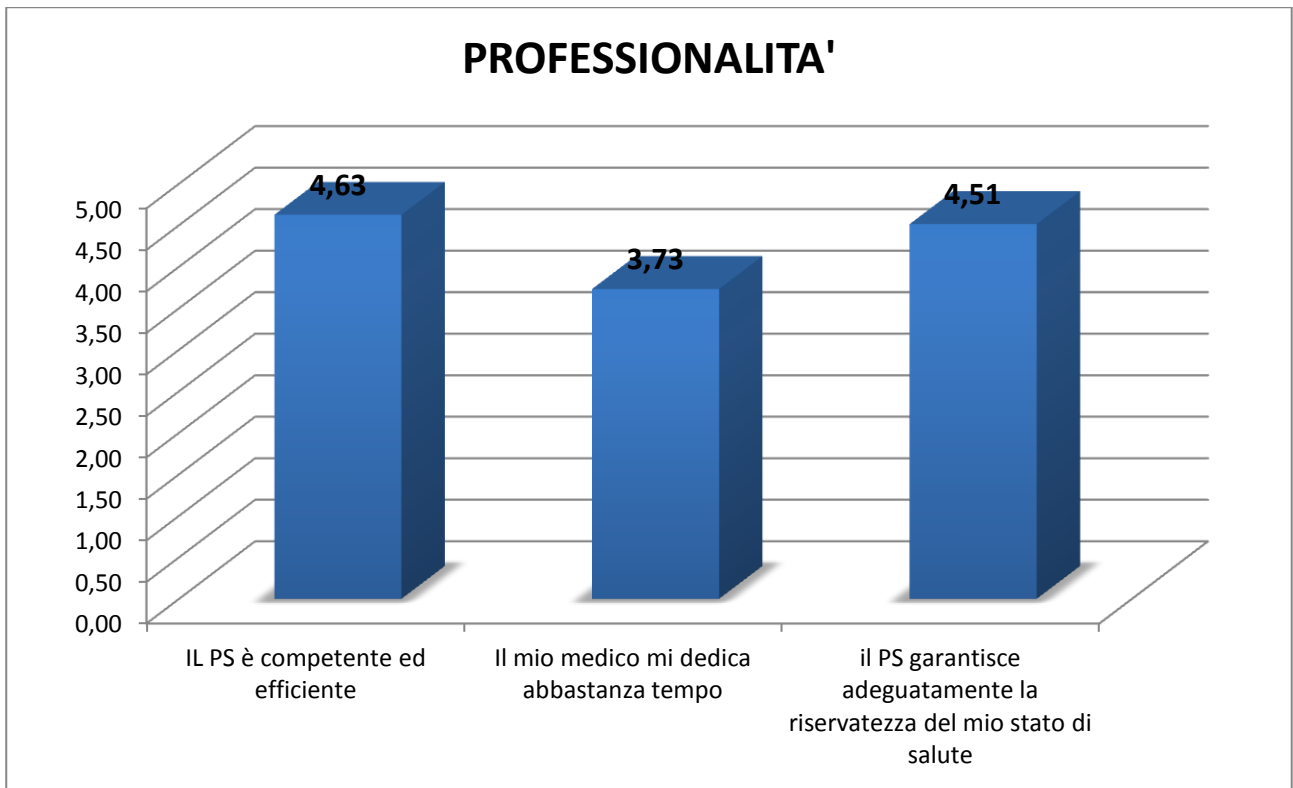
Area Empatia

Il punteggio basso è stato fornito sugli item negativi coerentemente con la strutturazione del questionario. Tutte e nove le affermazioni valutate quindi riferiscono un buon livello di empatia da parte del personale con la persona assistita, qualità fondamentale per l'instaurazione di un rapporto di fiducia e il consolidamento di una relazione di cura.

EMPATIA



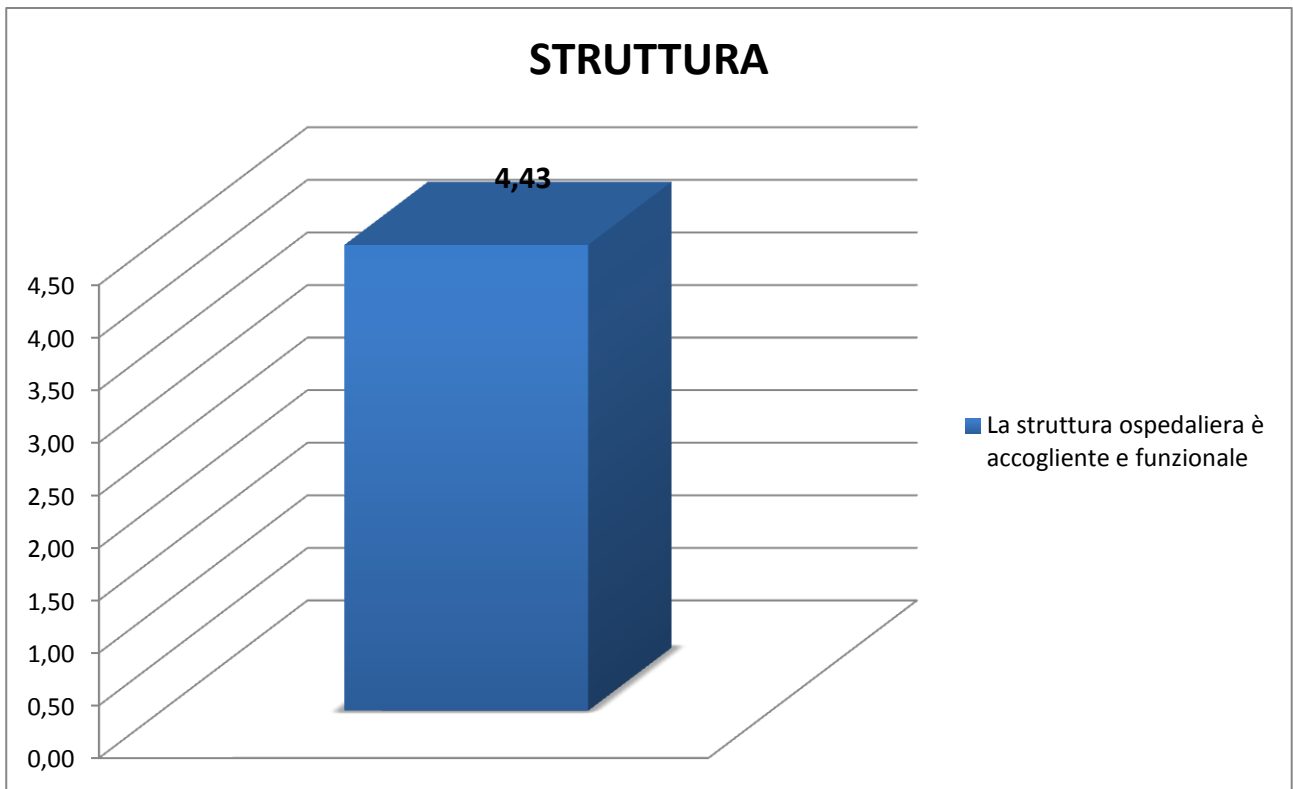
Area Professionalità



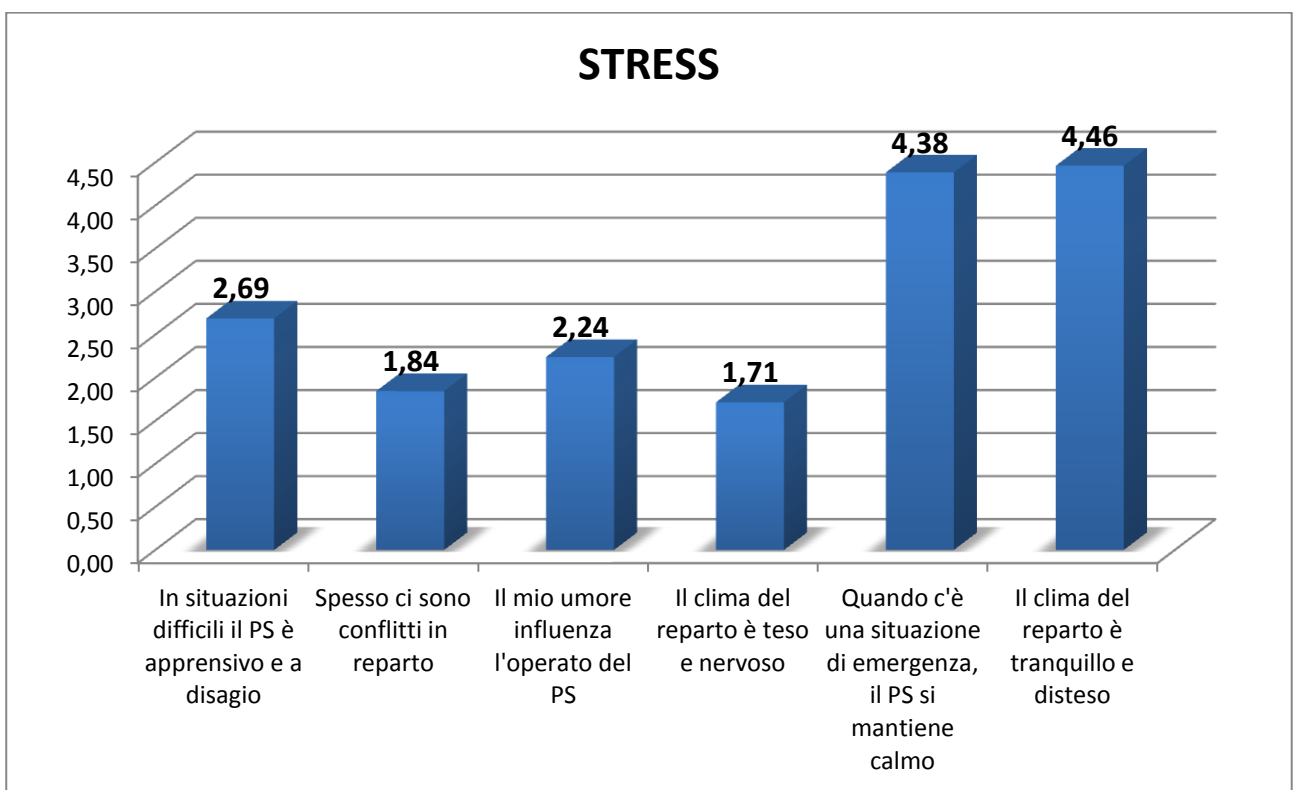
Il personale è ritenuto efficiente e riservato. Una valutazione minore seppur positiva è indicata sul tempo dedicato a ciascun assistito, fattore dipendente dai ritmi dell'organizzazione della Unità operativa.

Area struttura

La struttura ospedaliera è ritenuta accogliente e funzionale



Area stress



Anche nelle affermazioni riguardati la gestione delle situazioni di stress si conferma la coerenza della compilazione dei questionari. Si rilevano tuttavia alcuni aspetti

migliorabili nella gestione delle situazioni difficili durante le quali è importanti assumere un atteggiamento corretto nei confronti dei pazienti.

Conclusioni

L'esito positivo del questionario riguardo agli aspetti legati alla comunicazione (ascolto, chiarezza, empatia) denota un approccio positivo e competente del personale sanitario verso la persona assistita. Emerge anche che la persona assistita, da parte sua, contribuisce in modo attivo al processo, ascoltando e fornendo feedback, essendo disponibile ad accettare il messaggio, essendo in grado di decodificare il messaggio o, in caso contrario, di inviare feedback per consentire al medico di farsi capire. Una buona relazione di cura è fondamentale in particolare nelle patologie croniche dove il contatto tra assistito e staff sanitario è frequente e costante nel tempo.

Il questionario è stato effettuato nei primi mesi del 2018, dopo un percorso di formazione sulla comunicazione nato dall'esigenza di limare alcune criticità nel rapporto paziente-staff sanitario evidenziate anche da reclami URP. Dai dati emersi, si evince una buona soddisfazione degli assistiti riguardo all'approccio del team di cura, che fanno pensare a un risultato positivo della prima parte del corso.

Alcuni aspetti sono migliorabili in particolare riguardo alla gestione dello stress. Il corso di formazione prevede una seconda edizione con focus anche su questi aspetti.



**Questionario di valutazione del servizio
nelle Unità Operative di Nefrologia e Dialisi
Azienda ULSS n.1 Dolomiti**

Perché un questionario?

Le unità operative di Emodialisi stanno effettuando una valutazione del grado di soddisfazione dei propri pazienti e, ove possibile, di comprendere come apportare miglioramenti ai servizi erogati. Il questionario è anonimo e la sua compilazione richiede non più di 10 minuti. Il termine "personale sanitario" indicato nel questionario, fa riferimento al complesso degli operatori che si occupano delle persone assistite presso le unità operative di cui sopra, senza fare distinzioni di ruoli salvo ove specificato.

Il Vostro benessere ci sta a cuore: aiutateci a migliorare!

Come procederemo?

Di seguito sono riportate una serie di affermazioni riguardanti la qualità e le modalità con cui vengono forniti i servizi all'interno dell'unità operativa. **Valuti ciascuna frase assegnandole un punteggio che va da 1 (assolutamente no) a 5 (assolutamente sì).**

Le assicuriamo l'anonimato per tutelare la Sua privacy e il rispetto delle Sue opinioni. Le chiediamo, un volta compilato, di inserire il questionario nella apposita urna che le verrà indicata dal personale dell'unità operativa.

Grazie per la collaborazione! ☺

Dialisi sede Belluno

Dialisi sede Agordo

Dialisi sede Feltre

Dialisi sede Pieve di Cadore

	Assolutamente no					Assolutamente sì				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. La struttura ospedaliera è accogliente e funzionale	1	2	3	4	5					
2. Il personale sanitario è competente ed efficiente	1	2	3	4	5					
3. Il personale sanitario appare interessato a me e alla mia famiglia	1	2	3	4	5					
4. In situazioni difficili il personale sanitario è apprensivo e a disagio	1	2	3	4	5					

5. Ho spesso l'impressione che il personale sanitario non capisca ciò che sto dicendo.	1	2	3	4	5
6. L'umore del personale sanitario influenza il mio stato d'animo	1	2	3	4	5
7. Il personale sanitario riesce a mettersi nei miei panni	1	2	3	4	5
8. Spesso ci sono conflitti in reparto	1	2	3	4	5
9. Ricevo sempre tutte le informazioni che mi servono per capire qual è il mio attuale stato di salute	1	2	3	4	5
10. Il mio umore influenza l'operato del personale sanitario	1	2	3	4	5
11. Quando comunica con me il personale sanitario è attento a come mi sento	1	2	3	4	5
12. Il personale sanitario ritiene inopportune le mie richieste	1	2	3	4	5
13. Il personale sanitario si esprime nei miei confronti in modo comprensibile	1	2	3	4	5
14. Quando comunica con me il personale sanitario è attento alle informazioni mediche piuttosto che al come mi sento	1	2	3	4	5
15. Il clima del reparto è teso e nervoso	1	2	3	4	5
16. Il personale sanitario si preoccupa davvero di me come persona	1	2	3	4	5
17. Il mio medico mi dedica abbastanza tempo	1	2	3	4	5
18. Il personale sanitario comprende le mie emozioni, i miei sentimenti e le mie preoccupazioni	1	2	3	4	5
19. Quando comunica con i miei familiari il personale sanitario è attento alle loro emozioni	1	2	3	4	5
20. Quando c'è una situazione di emergenza, il personale sanitario si mantiene calmo	1	2	3	4	5
21. Il personale sanitario chiede cosa accade nella mia vita quotidiana	1	2	3	4	5
22. Il clima del reparto è tranquillo e disteso	1	2	3	4	5
23. Il personale sanitario mi ascolta attentamente quando parlo	1	2	3	4	5
24. Il medico mi dedica tutta la sua attenzione e mi aiuta a sentirmi a mio agio quando mi visita	1	2	3	4	5

25. Il personale sanitario informa adeguatamente i miei famigliari sul mio stato di salute	1	2	3	4	5
26. Il personale sanitario esprime di avere compreso come mi sento e le mie emozioni	1	2	3	4	5
27. Il personale sanitario mi ha adeguatamente informato sul tipo di trattamento dialitico più idoneo per me	1	2	3	4	5
28. Il personale sanitario mi tratta come se fossi un peso	1	2	3	4	5
29. Il personale sanitario garantisce adeguatamente la riservatezza del mio stato di salute	1	2	3	4	5