

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged vertically. Two thin blue lines intersect at the top left and extend diagonally across the page, framing the circles. The largest circle is at the top right, a smaller one in the middle, and another large one at the bottom right.

ANALISI QUALITA' PERCEPITA **ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE**

A cura dell'Ufficio Piano di Zona
Aprile – Giugno 2015

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione degli utenti in carico al servizio di assistenza infermieristica domiciliare
• Destinatari	Utenti in carico al servizio di assistenza infermieristica domiciliare
• Campione	Tutti gli utenti in carico al servizio di assistenza infermieristica domiciliare con almeno 3 accessi programmati nel periodo di rilevazione (aprile- maggio 2015). Per i pazienti cateterizzati il questionario verrà somministrato a persone con almeno 2 accessi programmati nel periodo di rilevazione. Per il prelievo a domicilio il questionario verrà somministrato a persone con almeno 3 accessi nel periodo di rilevazione e che effettuano prelievi ripetibili.
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<p>a. <i>Modalità di consegna</i>: consegna del questionario da parte dell'infermiere durante l'accesso domiciliare, unitamente ad una busta preaffrancata (da utilizzare per la restituzione del questionario compilato); il questionario andrà accompagnato da una lettera di presentazione predisposta dal servizio stesso. Per tutti i prelievi, prima di somministrare il questionario, il personale depennerà la sezione C "Coinvolgimento della famiglia" in quanto non pertinente.</p> <p>b. <i>Modalità di raccolta</i>: restituzione via posta ordinaria, utilizzando la busta preaffrancata fornita, entro 15 gg dalla data di consegna (indicazioni nella lettera di presentazione)</p>

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 20 quesiti raggruppati in:

5 sezioni/aree di analisi:

1. Accesso e aspetti organizzativi del servizio
2. Personale infermieristico
3. Coinvolgimento della famiglia
4. Valutazione complessiva del servizio
5. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le sezioni/aree di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla soddisfatto, a 5=molto soddisfatto). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di aprile-maggio 2015. Sono stati consegnati 900 questionari ad utenti in carico al servizio di assistenza infermieristica domiciliare, e sono stati restituiti 607 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 67,4%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione – QP ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
ASSISTENZA DOMICILIARE INFERMIERISTICA	900	607	67,4%

RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stato effettuato uno studio sui dati mancanti relativamente a ciascun quesito posto nel questionario. Infatti la percentuale di risposte mancanti può essere utilizzata come indicatore della qualità della compilazione dei questionari oggetto dell'indagine.

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio" che accompagnava ciascun quesito del questionario, e alle caratteristiche socio-demografiche del soggetto. In particolare non risulta compilato l'anno di nascita nel 16,1% dei casi, la professione e il titolo di studio (11% dei casi). Per quanto riguarda i quesiti del questionario relativi alla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio, le domande con maggior presenza di non risposte risultano quelle relative alla completezza/chiarzza delle informazioni e al rispetto della privacy (circa 6% dei questionari).

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici- – QP ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=607)
Compilatore (<i>persona seguita in assistenza infermieristica, familiare, altra persona</i>)	65	10,7%
Sesso (<i>maschio, femmina</i>)	59	9,7%
Anno di nascita	98	16,1%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	67	11,0%
Professione (<i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i>)	68	11,2%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- – QP ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=607)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=607)
SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO				
1. Tempo di attesa prima di usufruire dell’assistenza infermieristica domiciliare	22	3,6%	143	23,6%
2. Facilità di contatto telefonico con il servizio	27	4,4%	163	26,9%
3. Orari in cui gli operatori vengono a domicilio	25	4,1%	167	27,5%
4. Rispetto degli orari concordati	27	4,4%	169	27,8%
5. Frequenza degli interventi a domicilio	33	5,4%	166	27,3%
6. Rispetto dei giorni di intervento concordati	25	4,1%	170	28,0%
SEZIONE B – PERSONALE INFERMIERISTICO				
1. Cortesia	13	2,1%	167	27,5%
2. Disponibilità all’ascolto	24	4,0%	183	30,1%
3. Competenza e professionalità dimostrata	22	3,6%	181	29,8%
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	31	5,1%	183	30,1%
5. Chiarezza informazioni ricevute	33	5,4%	186	30,6%
6. Completezza informazioni ricevute	36	5,9%	191	31,5%
7. Rispetto della privacy	33	5,4%	192	31,6%
SEZIONE C – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA (non compilata per i prelievi) N= 256				
1. Coinvolgimento dei familiari nelle scelte riguardanti la salute della persona seguita dal servizio di assistenza infermieristica domiciliare	4	1,6% (su 256)	54	21,1% (su 256)
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto delle cure/assistenza ricevute?	22	3,6%	143	23,6%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 95,6% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	607	0	100	95,64	15,43

(*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e "Le piacerebbe fosse meglio?")

Da questo studio sulla percentuale di risposte mancanti per rispondente, è stato deciso di considerare "validi" ai fini delle successive analisi solo i questionari con una percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione pari o superiore del 70%.

I casi validi per la valutazione della soddisfazione del consultorio familiare area sanitaria risultano pertanto **574**.

SINTESI DEI RISULTATI

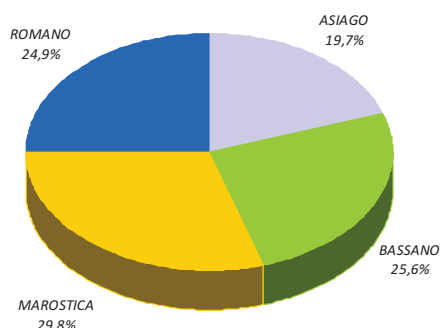
L'indagine sulla soddisfazione degli utenti che hanno avuto un accesso infermieristico a domicilio ha interessato 574 persone. A rispondere al questionario, nel 70% dei casi è stato un familiare della persona seguita in assistenza infermieristica, nel 17% dei casi la persona stessa, nel 3,3% un'altra persona che segue a domicilio l'utente. Si tratta nel 43,6% di accessi per assistenza infermieristica e nel 56,4% di accessi per prelievi.

Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati generali e dei dati socio-demografici.

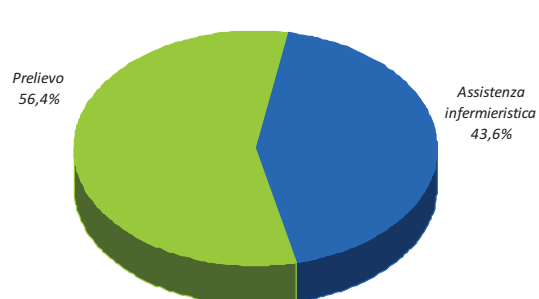
DATI GENERALI	Valori assoluti (N=574)	% rispetto al totale
Sede Accesso:		
Asiago	113	19,7%
Bassano	147	25,6%
Marostica	171	29,8%
Romano	143	24,9%
Tipologia Accesso:		
Assistenza infermieristica	250	43,6%
Prelievo	324	56,4%

Figura n. 1: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati generali.

Rispondenti per sede accesso domiciliare infermieristico



Tipologia di Accesso

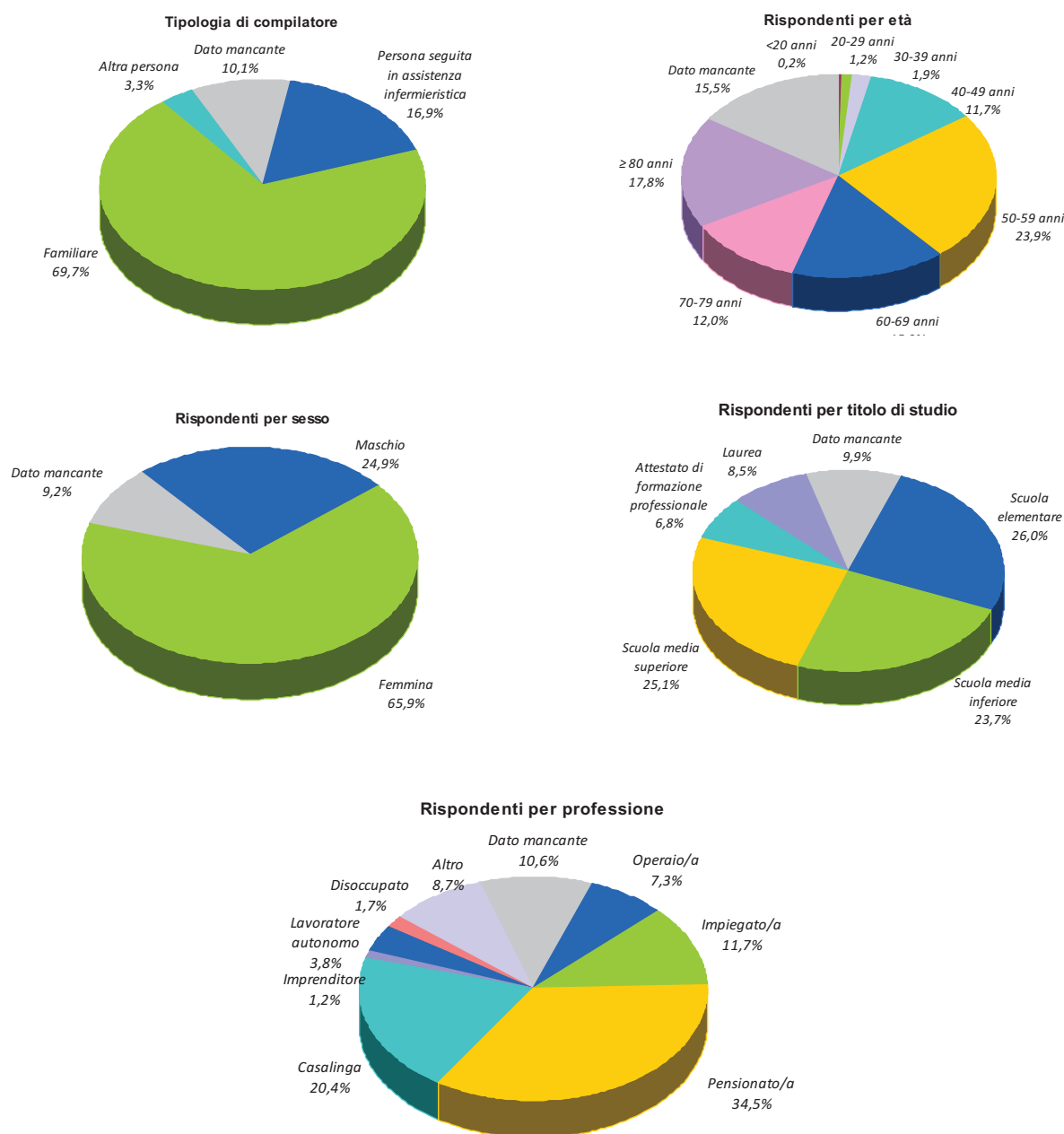


I rispondenti sono in prevalenza femmine (65,9%), di età media 63 anni. Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza elementare (26,0%). La professione più frequente risulta quella del pensionato/a (34,5%).

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL COMPILATORE	Valori assoluti (N=574)	% rispetto al totale
Tipologia di Compilatore:		
<i>Persona seguita in assistenza infermieristica</i>	97	16,9%
<i>Familiare</i>	400	69,7%
<i>Altra persona</i>	19	3,3%
Dato mancante	58	10,1%
Età: (età media:63 anni)		
<20 anni	1	0,2%
20-29 anni	7	1,2%
30-39 anni	11	1,9%
40-49 anni	67	11,7%
50-59 anni	137	23,9%
60-69 anni	91	15,9%
70-79 anni	69	12,0%
≥ 80 anni	102	17,8%
Dato mancante	89	15,5%
Sesso:		
<i>Maschio</i>	143	24,9%
<i>Femmina</i>	378	65,9%
Dato mancante	53	9,2%
Titolo di studio:		
<i>Scuola elementare</i>	149	26,0%
<i>Scuola media inferiore</i>	136	23,7%
<i>Scuola media superiore</i>	144	25,1%
<i>Attestato di formazione professionale</i>	39	6,8%
<i>Laurea</i>	49	8,5%
Dato mancante	57	9,9%
Professione:		
<i>Operaio/a</i>	42	7,3%
<i>Impiegato/a</i>	67	11,7%
<i>Pensionato/a</i>	198	34,5%
<i>Casalinga</i>	117	20,4%
<i>Imprenditore</i>	7	1,2%
<i>Lavoratore autonomo</i>	22	3,8%
<i>Disoccupato</i>	10	1,7%
<i>Altro*</i>	50	8,7%
Dato mancante	61	10,6%

*le principali voci specificate: insegnante (n. 9 casi), operatore socio sanitario (n. 6 casi), artigiano/a (n. 5 casi), assistente familiare (n. 4 casi), educatore professionale (n.4 casi).

Figura n. 2: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati socio demografici.



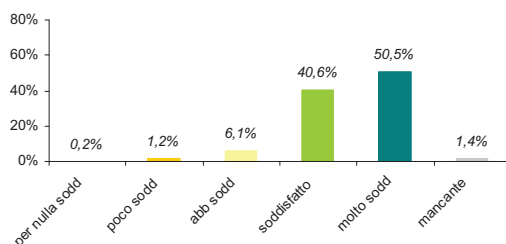
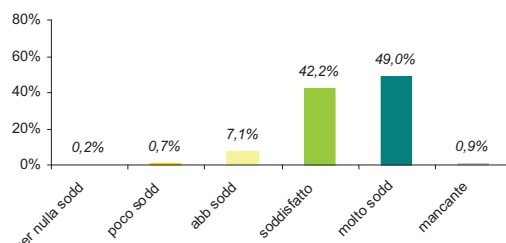
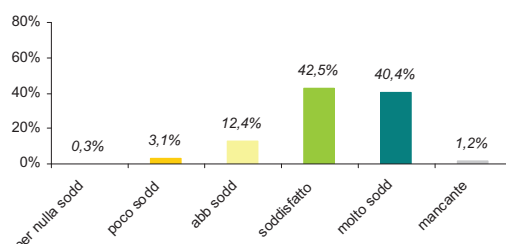
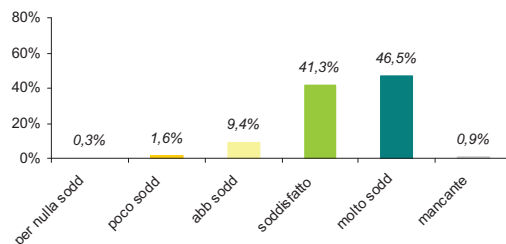
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l’analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione B – Personale infermieristico, dove più dell’80% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto rispetto a tutti gli aspetti indagati (cortesia, disponibilità all’ascolto, competenza e professionalità, attenzione ai bisogni, chiarezza e completezza delle informazioni, rispetto della privacy). Il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione A relativa all’accesso e agli aspetti organizzativi del servizio, in particolare con riferimento alla “facilità di contatto telefonico con il servizio” e al “tempo di attesa prima di usufruire dell’assistenza infermieristica domiciliare”.

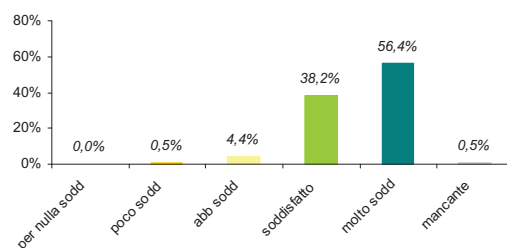
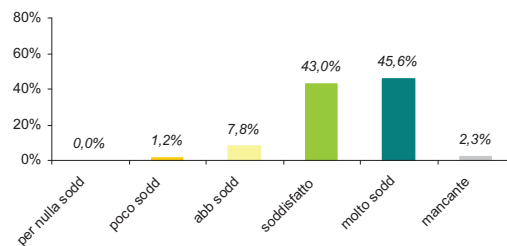
Dall'analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che i quesiti che presentano mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi alla "facilità di contatto telefonico con il servizio" e al "tempo di attesa prima di usufruire dell'assistenza infermieristica domiciliare".

Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

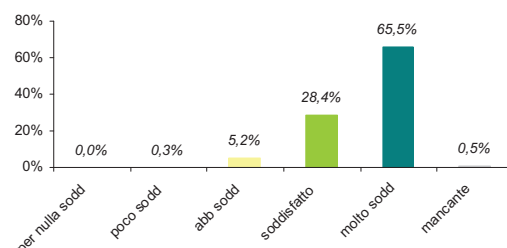
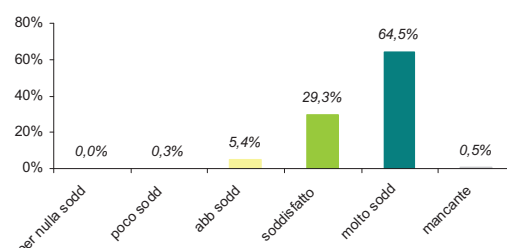
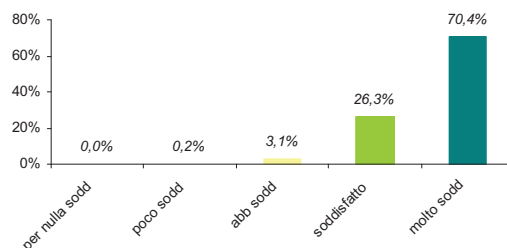
SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Tempo di attesa prima di usufruire dell'assistenza infermieristica domiciliare		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,3%
2. Poco soddisfatto	9	1,6%
3. Abbastanza soddisfatto	54	9,4%
4. Soddisfatto	237	41,3%
5. Molto soddisfatto	267	46,5%
Dato mancante	5	0,9%
Facilità di contatto telefonico con il servizio		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,3%
2. Poco soddisfatto	18	3,1%
3. Abbastanza soddisfatto	71	12,4%
4. Soddisfatto	244	42,5%
5. Molto soddisfatto	232	40,4%
Dato mancante	7	1,2%
Orari in cui gli operatori vengono a domicilio		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,2%
2. Poco soddisfatto	4	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	41	7,1%
4. Soddisfatto	242	42,2%
5. Molto soddisfatto	281	49,0%
Dato mancante	5	0,9%
Rispetto degli orari concordati		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,2%
2. Poco soddisfatto	7	1,2%
3. Abbastanza soddisfatto	35	6,1%
4. Soddisfatto	233	40,6%
5. Molto soddisfatto	290	50,5%
Dato mancante	8	1,4%



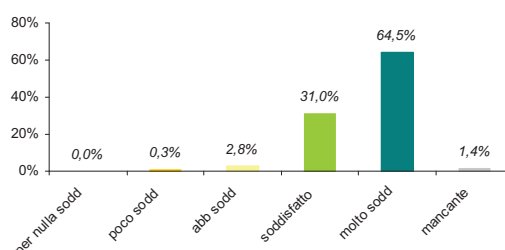
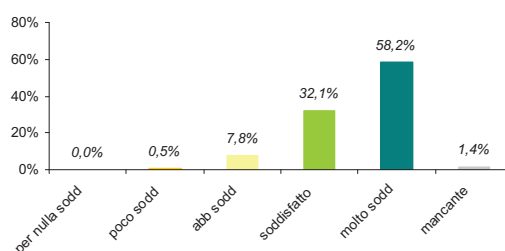
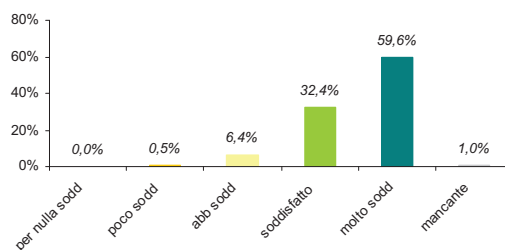
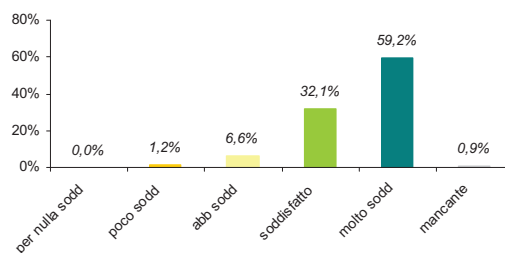
SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Frequenza degli interventi a domicilio		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	7	1,2%
3. Abbastanza soddisfatto	45	7,8%
4. Soddisfatto	247	43,0%
5. Molto soddisfatto	262	45,6%
Dato mancante	13	2,3%
Rispetto dei giorni di intervento concordati		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	0,5%
3. Abbastanza soddisfatto	25	4,4%
4. Soddisfatto	219	38,2%
5. Molto soddisfatto	324	56,4%
Dato mancante	3	0,5%



SEZIONE B – PERSONALE INFERMIERISTICO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesìa		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,2%
3. Abbastanza soddisfatto	18	3,1%
4. Soddisfatto	151	26,3%
5. Molto soddisfatto	404	70,4%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	0,3%
3. Abbastanza soddisfatto	31	5,4%
4. Soddisfatto	168	29,3%
5. Molto soddisfatto	370	64,5%
Dato mancante	3	0,5%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	0,3%
3. Abbastanza soddisfatto	30	5,2%
4. Soddisfatto	163	28,4%
5. Molto soddisfatto	376	65,5%
Dato mancante	3	0,5%

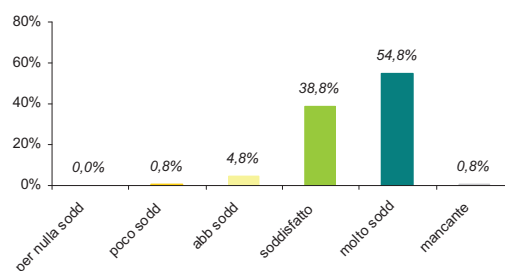


SEZIONE B – PERSONALE INFERMIERISTICO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	7	1,2%
3. Abbastanza soddisfatto	38	6,6%
4. Soddisfatto	184	32,1%
5. Molto soddisfatto	340	59,2%
Dato mancante	5	0,9%
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	0,5%
3. Abbastanza soddisfatto	37	6,4%
4. Soddisfatto	186	32,4%
5. Molto soddisfatto	342	59,6%
Dato mancante	6	1,0%
Completezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	0,5%
3. Abbastanza soddisfatto	45	7,8%
4. Soddisfatto	184	32,1%
5. Molto soddisfatto	334	58,2%
Dato mancante	8	1,4%
Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	0,3%
3. Abbastanza soddisfatto	16	2,8%
4. Soddisfatto	178	31,0%
5. Molto soddisfatto	370	64,5%
Dato mancante	8	1,4%



SEZIONE C– COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Coinvolgimento dei familiari nelle scelte riguardanti la salute della persona seguita dal servizio di assistenza infermieristica domiciliare		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	0,8%
3. Abbastanza soddisfatto	12	4,8%
4. Soddisfatto	97	38,8%
5. Molto soddisfatto	137	54,8%
Dato mancante	2	0,8%

**(N. accessi per assistenza infermieristica =250.
Esclusi accessi per prelievo)**



SEZIONE D- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto delle cure/assistenza ricevute?		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	0,3%
3. Abbastanza soddisfatto	29	5,1%
4. Soddisfatto	210	36,6%
5. Molto soddisfatto	325	56,6%
Dato mancante	8	1,4%

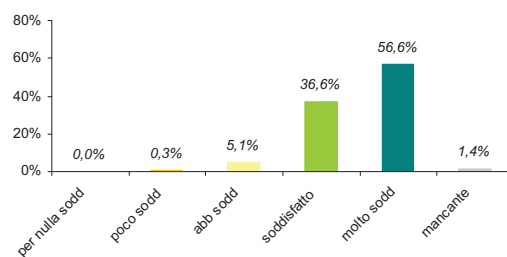


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% SI'
A1. Tempo di attesa prima di usufruire dell'assistenza infermieristica domiciliare	569	4,33	0,74	445	15,7%
A2. Facilità di contatto telefonico con il servizio	567	4,21	0,81	430	23,3%
A3. Orari in cui gli operatori vengono a domicilio	569	4,40	0,67	426	9,2%
A4. Rispetto degli orari concordati	566	4,42	0,68	426	10,6%
A5. Frequenza degli interventi a domicilio	561	4,36	0,68	425	13,9%
A6. Rispetto dei giorni di intervento a domicilio	571	4,51	0,61	424	8,5%
B1. Cortesia	574	4,67	0,54	426	5,9%
B2. Disponibilità all'ascolto	571	4,59	0,61	415	8,2%
B3. Competenza e professionalità dimostrata	571	4,60	0,61	415	7,2%
B4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	569	4,51	0,68	417	9,8%
B5. Chiarezza informazioni ricevute	568	4,53	0,64	413	8,2%
B6. Completezza informazioni ricevute	566	4,50	0,66	410	8,3%
B7. Rispetto della privacy	566	4,62	0,56	407	5,7%
C1. Coinvolgimento dei familiari nelle scelte riguardanti la salute della persona seguita dal servizio di assistenza infermieristica domiciliare (esclusi prelievi)	248	4,49	0,63	198	11,6%
E1. Complessivamente, quanto è soddisfatto delle cure/assistenza ricevute?	566	4,52	0,61	448	14,1%

Tabella n. 8: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	573	4,37	0,57
SEZIONE B – PERSONALE INFERMIERISTICO	570	4,57	0,54
SEZIONE C – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA*	248	4,49	0,63
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	566	4,52	0,61

*escluso prelievi

Figura n. 3: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.

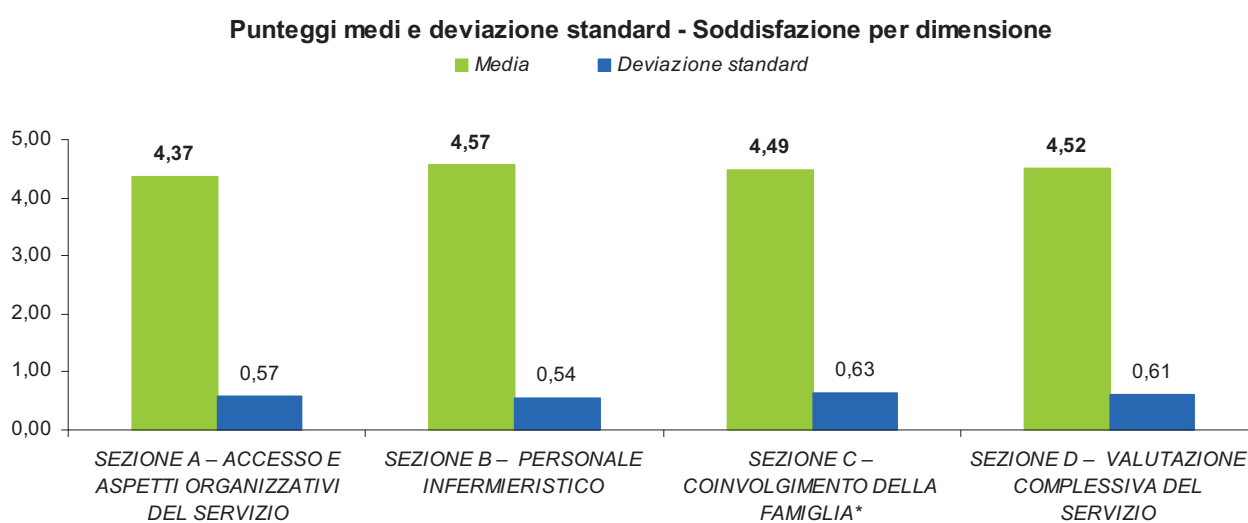
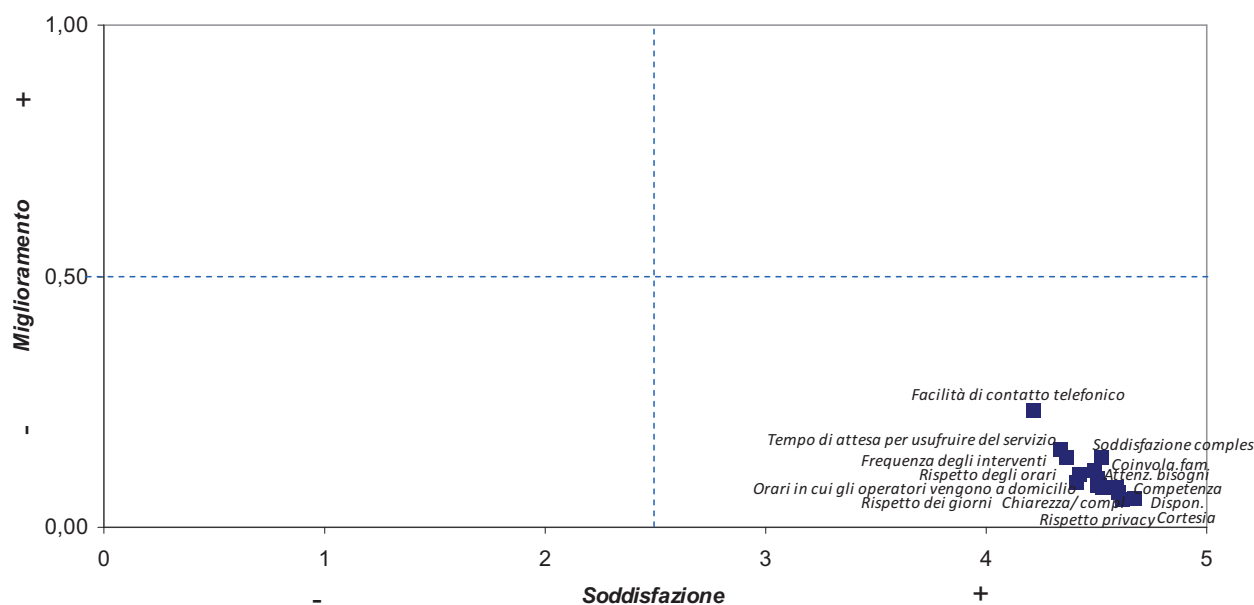


Figura n. 4: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio: suggerimenti o segnalazioni, che vanno analizzati anche con riferimento all'area di residenza dell'utente.

Tra i più frequenti commenti si rileva:

- Migliorare la reperibilità telefonica
- Aumentare la frequenza degli accessi.

ANALISI PER SEDE ACCESSO INFERMIERISTICO DOMICILIARE

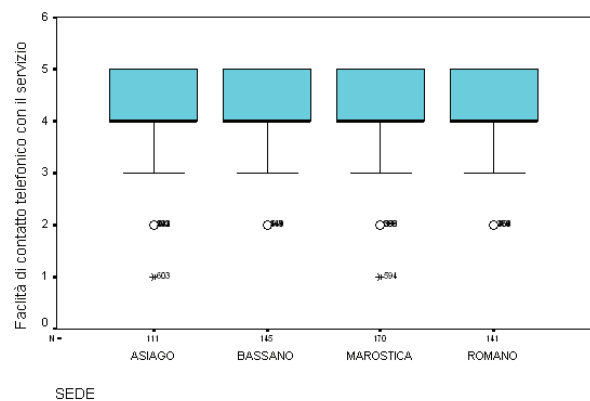
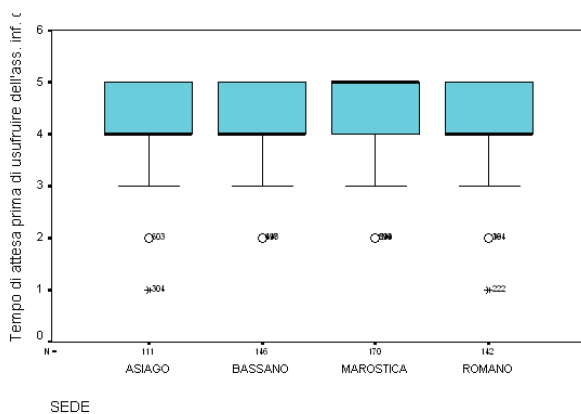
Come approfondimento all'analisi, è stato effettuato uno studio della soddisfazione distinguendo le risposte per sede territoriale di residenza dell'utente che nel periodo di rilevazione ha avuto un accesso infermieristico domiciliare: Bassano, Marostica, Romano e Asiago. Le distribuzioni delle risposte ai quesiti del questionario rispetto all'area territoriale sono state confrontate mediante test di Kruskal Wallis. Inoltre, le distribuzioni dei punteggi rilevati per ciascuna area territoriale sono stati rappresentati attraverso dei boxplot per ciascun quesito del questionario.

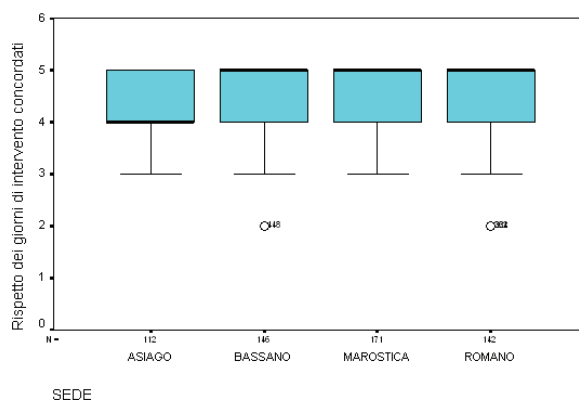
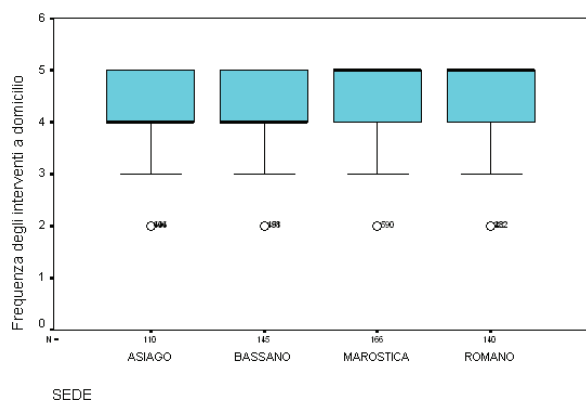
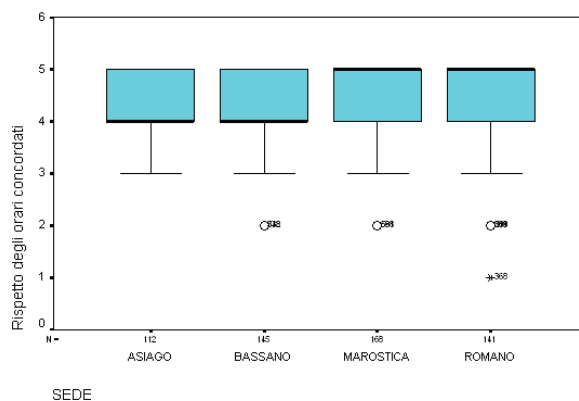
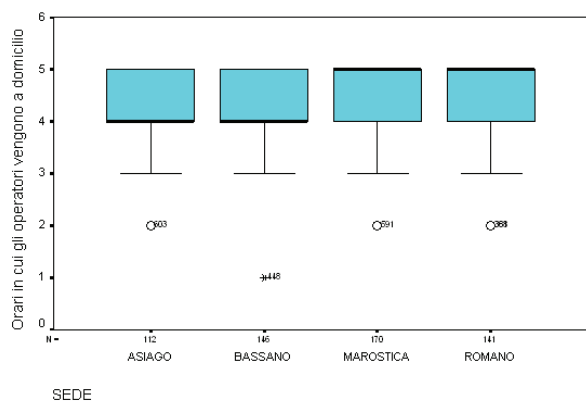
SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	BASSANO (N=147)		MAROSTICA (N=143)		ROMANO (N=171)		ASIAGO (N=113)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Tempo di attesa prima di usufruire dell'assistenza infermieristica domiciliare									0,032
1. Per nulla soddisfatto	-	-	1	0,7%	-	-	1	0,9%	
2. Poco soddisfatto	3	2,0%	2	1,4%	3	1,8%	1	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	12	8,2%	11	7,7%	20	11,7%	11	9,7%	
4. Soddisfatto	67	45,6%	58	40,6%	52	30,4%	60	53,1%	
5. Molto soddisfatto	64	43,5%	70	49,0%	95	55,6%	38	33,6%	
Dato mancante	1	0,7%	1	0,7%	1	0,6%	2	1,8%	
Facilità di contatto telefonico con il servizio									0,004
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	1	0,6%	1	0,9%	
2. Poco soddisfatto	4	2,7%	5	3,5%	5	2,9%	4	3,5%	
3. Abbastanza soddisfatto	15	10,2%	16	11,2%	19	11,1%	21	18,6%	
4. Soddisfatto	69	46,9%	54	37,8%	66	38,6%	55	48,7%	
5. Molto soddisfatto	57	38,8%	66	46,2%	79	46,2%	30	26,5%	
Dato mancante	2	1,4%	2	1,4%	1	0,6%	2	1,8%	
Orari in cui gli operatori vengono a domicilio									0,072
1. Per nulla soddisfatto	1	0,7%	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto		0,0%	2	1,4%	1	0,6%	1	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	13	8,8%	11	7,7%	14	8,2%	3	2,7%	
4. Soddisfatto	62	42,2%	55	38,5%	58	33,9%	67	59,3%	
5. Molto soddisfatto	70	47,6%	73	51,0%	97	56,7%	41	36,3%	
Dato mancante	1	0,7%	2	1,4%	1	0,6%	1	0,9%	

SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	BASSANO (N=147)		MAROSTICA (N=143)		ROMANO (N=171)		ASIAGO (N=113)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Rispetto degli orari concordati									0,290
1. Per nulla soddisfatto	-	-	1	0,7%	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	2	1,4%	3	2,1%	2	1,2%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	6	4,1%	12	8,4%	10	5,8%	7	6,2%	
4. Soddisfatto	65	44,2%	50	35,0%	61	35,7%	57	50,4%	
5. Molto soddisfatto	72	49,0%	75	52,4%	95	55,6%	48	42,5%	
Dato mancante	2	1,4%	2	1,4%	3	1,8%	1	0,9%	
Frequenza degli interventi a domicilio									0,106
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	2	1,4%	2	1,4%	1	0,6%	2	1,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	8	5,4%	14	9,8%	16	9,4%	7	6,2%	
4. Soddisfatto	74	50,3%	51	35,7%	61	35,7%	61	54,0%	
5. Molto soddisfatto	61	41,5%	73	51,0%	88	51,5%	40	35,4%	
Dato mancante	2	1,4%	3	2,1%	5	2,9%	3	2,7%	
Rispetto dei giorni di intervento concordati									0,156
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	1	0,7%	2	1,4%	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	4	2,7%	5	3,5%	13	7,6%	3	2,7%	
4. Soddisfatto	58	39,5%	46	32,2%	58	33,9%	57	50,4%	
5. Molto soddisfatto	83	56,5%	89	62,2%	100	58,5%	52	46,0%	
Dato mancante	1	0,7%	1	0,7%		0,0%	1	0,9%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 5: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE A– ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO



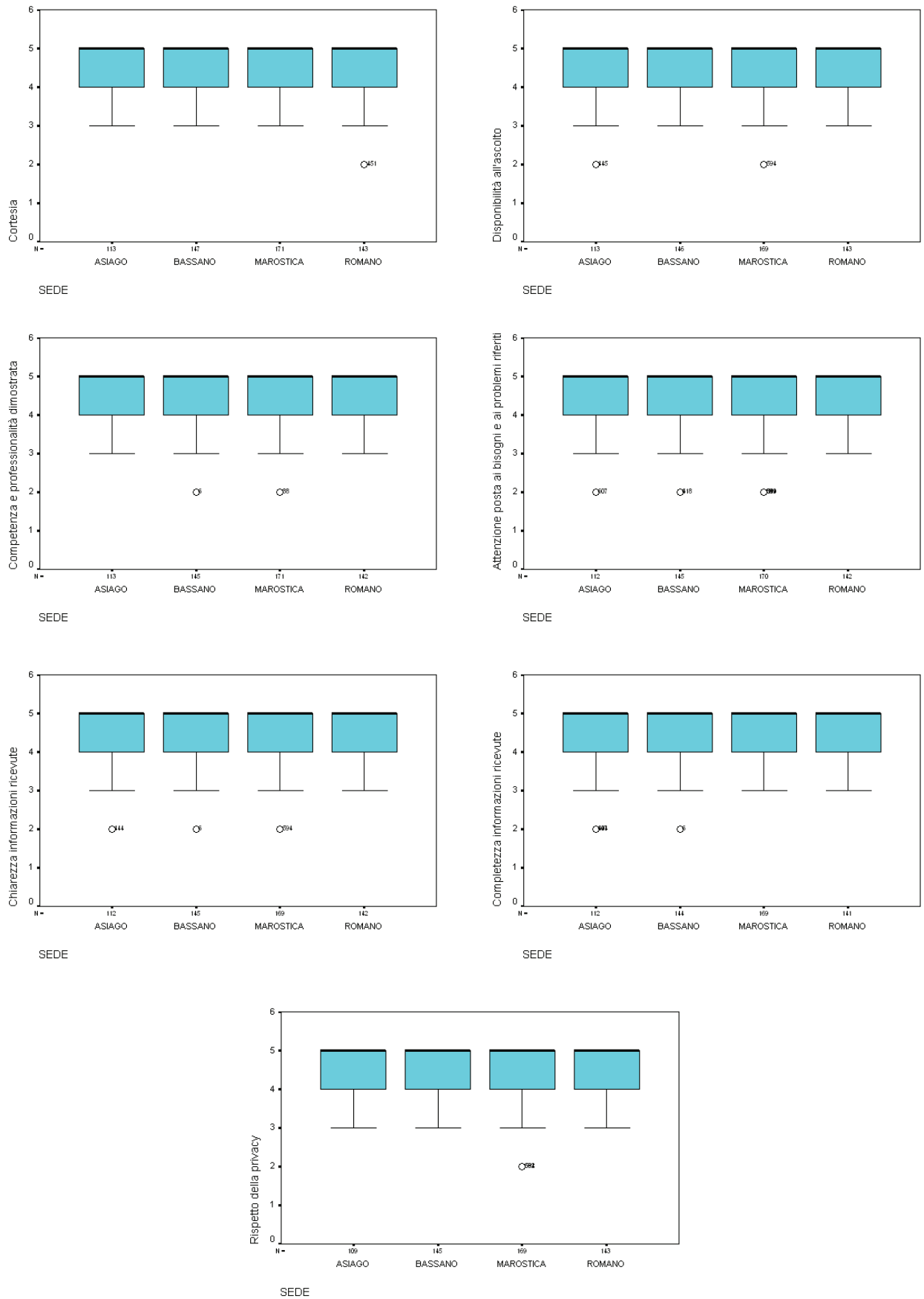


SEZIONE B – INFIERMIERISTICO	PERSONALE		BASSANO (N=147)		MAROSTICA (N=143)		ROMANO (N=171)		ASIAGO (N=113)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%			
Cortesia											0,325
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	1	0,7%	-	-	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	5	3,4%	4	2,8%	6	3,5%	3	2,7%			
4. Soddisfatto	36	24,5%	36	25,2%	40	23,4%	39	34,5%			
5. Molto soddisfatto	106	72,1%	102	71,3%	125	73,1%	71	62,8%			
Disponibilità all'ascolto											0,679
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	1	0,6%	1	0,9%			
3. Abbastanza soddisfatto	8	5,4%	8	5,6%	8	4,7%	7	6,2%			
4. Soddisfatto	42	28,6%	42	29,4%	47	27,5%	37	32,7%			
5. Molto soddisfatto	96	65,3%	93	65,0%	113	66,1%	68	60,2%			
Dato mancante	1	0,7%	-	-	2	1,2%	-	-			
Competenza e professionalità dimostrata											0,533
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	1	0,7%	-	0,0%	1	0,6%	-	0,0%			

SEZIONE B – PERSONALE INFERMIERISTICO	BASSANO (N=147)		MAROSTICA (N=143)		ROMANO (N=171)		ASIAGO (N=113)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
3. Abbastanza soddisfatto	6	4,1%	9	6,3%	8	4,7%	7	6,2%	0,200
4. Soddisfatto	40	27,2%	35	24,5%	50	29,2%	38	33,6%	
5. Molto soddisfatto	98	66,7%	98	68,5%	112	65,5%	68	60,2%	
Dato mancante	2	1,4%	1	0,7%	-	-	-	-	
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,200
2. Poco soddisfatto	2	1,4%	-	-	4	2,3%	1	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	13	8,8%	11	7,7%	8	4,7%	6	5,3%	
4. Soddisfatto	43	29,3%	37	25,9%	56	32,7%	48	42,5%	
5. Molto soddisfatto	87	59,2%	94	65,7%	102	59,6%	57	50,4%	
Dato mancante	2	1,4%	1	0,7%	1	0,6%	1	0,9%	
Chiarezza informazioni ricevute									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,353
2. Poco soddisfatto	1	0,7%	-	-	1	0,6%	1	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	10	6,8%	8	5,6%	11	6,4%	8	7,1%	
4. Soddisfatto	40	27,2%	46	32,2%	57	33,3%	43	38,1%	
5. Molto soddisfatto	94	63,9%	88	61,5%	100	58,5%	60	53,1%	
Dato mancante	2	1,4%	1	0,7%	2	1,2%	1	0,9%	
Completezza informazioni ricevute									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,443
2. Poco soddisfatto	1	0,7%	-	-	-	-	2	1,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	10	6,8%	14	9,8%	14	8,2%	7	6,2%	
4. Soddisfatto	43	29,3%	41	28,7%	55	32,2%	45	39,8%	
5. Molto soddisfatto	90	61,2%	86	60,1%	100	58,5%	58	51,3%	
Dato mancante	3	2,0%	2	1,4%	2	1,2%	1	0,9%	
Rispetto della privacy									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,575
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	2	1,2%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	4	2,7%	3	2,1%	6	3,5%	3	2,7%	
4. Soddisfatto	43	29,3%	44	30,8%	50	29,2%	41	36,3%	
5. Molto soddisfatto	98	66,7%	96	67,1%	111	64,9%	65	57,5%	
Dato mancante	2	1,4%	-	-	2	1,2%	4	3,5%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

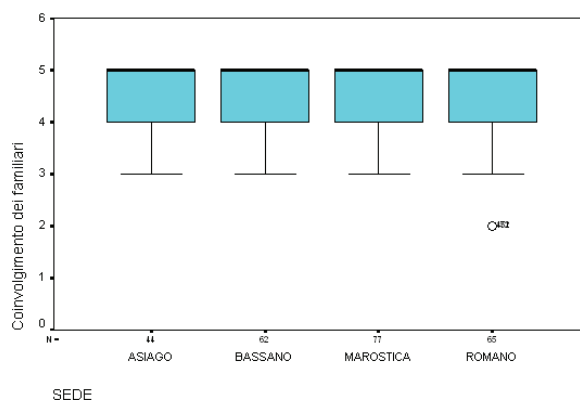
Figura n. 6: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO



SEZIONE C – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	BASSANO (N=62)		MAROSTICA (N=65)		ROMANO (N=78)		ASIAGO (N=45)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Coinvolgimento dei familiari nelle scelte riguardanti la salute della persona seguita dal servizio di assistenza infermieristica (Escluso accessi per prelievi)									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,740
2. Poco soddisfatto	-	-	2	3,1%	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	2	3,2%	3	4,6%	5	6,4%	2	4,4%	
4. Soddisfatto	27	43,5%	26	40,0%	25	32,1%	19	42,2%	
5. Molto soddisfatto	33	53,2%	34	52,3%	47	60,3%	23	51,1%	
Dato mancante	-	-	-	-	1	1,3%	1	2,2%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

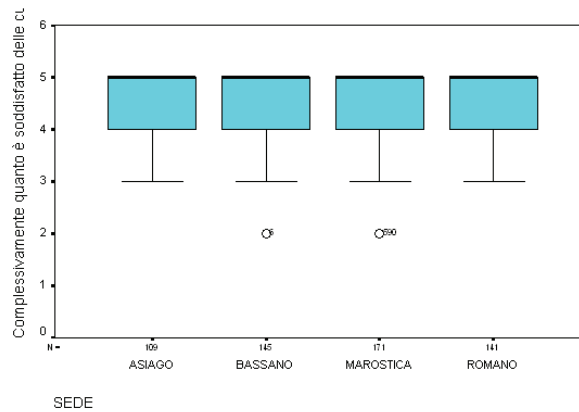
Figura n. 7: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE C – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA



SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	BASSANO (N=147)		MAROSTICA (N=143)		ROMANO (N=171)		ASIAGO (N=113)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Complessivamente quanto è soddisfatto delle cure/assistenza ricevute?									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,708
2. Poco soddisfatto	1	0,7%	-	-	1	0,6%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	8	5,4%	8	5,6%	8	4,7%	5	4,4%	
4. Soddisfatto	52	35,4%	54	37,8%	58	33,9%	46	40,7%	
5. Molto soddisfatto	84	57,1%	79	55,2%	104	60,8%	58	51,3%	
Dato mancante	2	1,4%	2	1,4%		0,0%	4	3,5%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 8: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE D– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti nei confronti del SERVIZIO ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 4,37 per la sezione “Accesso e aspetti organizzativi del servizio” ad un valore medio di 4.57 per la sezione “ Personale Infermieristico” in una scala da 1 a 5.

L’insoddisfazione ha percentuali molto basse sia per l’analisi complessiva che comprende tutte le sezioni del questionario che per il servizio offerto nelle quattro sedi territoriali e pertanto si riportano i commenti rilevati con frequenza maggiore nella parte qualitativa del questionario.

Priorità:

1. Migliorare la reperibilità telefonica
2. Aumentare la frequenza degli accessi.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Servizio di Assistenza Domiciliare Infermieristica

Gentile utente,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere sulla sua attuale esperienza con il servizio di assistenza domiciliare infermieristica. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.

SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Tempo di attesa prima di usufruire dell'assistenza infermieristica domiciliare	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di contatto telefonico con il servizio	1	2	3	4	5	0	1
3. Orari in cui gli operatori vengono a domicilio	1	2	3	4	5	0	1
4. Rispetto degli orari concordati	1	2	3	4	5	0	1
5. Frequenza degli interventi a domicilio	1	2	3	4	5	0	1
6. Rispetto dei giorni di intervento concordati	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – PERSONALE INFERMIERISTICO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
3. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
5. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
6. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
7. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Coinvolgimento dei familiari nelle scelte riguardanti la salute della persona seguita dal servizio di assistenza infermieristica domiciliare	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto delle cure/assistenza ricevute?	1	2	3	4	5	0	1

2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?
a)
b)
c)

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Compilatore : Persona seguita in assistenza infermieristica
 Familiare
 Altra persona

Sesso : Maschio Femmina

Anno di nascita:

Titolo di studio: Scuola Elementare
 Scuola Media Inferiore
 Scuola Media Superiore
 Attestato di formazione professionale
 Laurea

Professione: Operaio
 Impiegato
 Pensionato
 Casalinga
 Imprenditore
 Lavoratore autonomo
 Disoccupato
 Altro (Specificare.....)

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!