

---

***Report Analisi Indagine***  
***Qualità Percepita***  
***“La rilevazione della qualità percepita***  
***nel reparto di Terapia Intensiva di***  
***Hesperia Hospital”***

---

**Periodo di indagine marzo-maggio 2025**

<b>Elaborata Da</b>
Barbara Sofritti Daniela Gambetti
DATA 16/06/2025

---

L'indagine è stata condotta dal 01 marzo al 31 maggio 2025, effettuando un'intervista guidata ad un campione di degenti usciti dalla Terapia Intensiva (che avessero trascorso almeno 24 ore presso il Servizio di Terapia Intensiva/UTIC), con lo scopo di valutare la percezione della qualità servizio offerto da parte dell'utente in un ambiente delicato, quale la Terapia Intensiva.

Il percorso di un paziente ricoverato in TI riveste proprie peculiarità e specificità rispetto a quanto avviene in altri reparti di degenza. Il tempo in cui il paziente rimane in TI è contraddistinto da eventi significativi, quali il risveglio dall'anestesia, la difficoltà a riprendere le normali funzionalità motorie e sensoriali, il prendere consapevolezza di quanto avvenuto.

Lo scopo generale di un'indagine in questa tipologia di ambiente ospedaliero critico è quella di accrescere le opportunità di miglioramento del servizio clinico-assistenziale, in un'ottica di miglioramento continuo.

L'intervista, basata su un questionario strutturato a domande prevalentemente chiuse, è stata condotta dalla Psicologa, Dott.ssa Gambetti, ed andava effettuata dopo il trasferimento in degenza ordinaria.

La raccolta dati è stata effettuata da Responsabile Accreditamento e Qualità, Barbara Sofritti.

Nel periodo di indagine (01/03/2025 - 31/05/2025) in Area Critica sono transitati 195 pazienti (66 a marzo, 53 ad aprile e 76 a maggio).

Sono stati compilati 124 questionari, 11 pazienti sono stati esclusi per trasferimento o condizioni cliniche o individuali escludenti dei pazienti, quali barriera linguistica e delirium post-operatorio. Cinque pazienti hanno rifiutato l'intervista. 19 pazienti non ricordavano di essere stati in terapia intensiva.

I pazienti intervistati sono stati pertanto 89, pari al 45.6%, campione che viene considerato rappresentativo visto che è quasi pari alla metà della popolazione di riferimento.

Il questionario utilizzato “La rilevazione della qualità percepita nel reparto di Terapia Intensiva di Hesperia Hospital” è stato preso da una precedente indagine promossa da Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale e semplificato rispetto alla versione del 2023.

Il questionario proponeva domande con diverse aree di indagine: memoria del ricovero, relazione con il personale medico e infermieristico, la gestione del dolore, ambiente e aspetti organizzativi/strutturali.

Per ciascuna domanda è stato chiesto di indicare, su una scala bilanciata a sei valori, se il servizio offerto era “del tutto adeguato”, “adeguato”, “inadeguato” oppure “del tutto inadeguato”; oltre ad una parte socio-anagrafica.

Gli item “inadeguato” e “del tutto inadeguato” rappresentano il target da cui promuovere interventi correttivi o di miglioramento.

Il questionario prevedeva anche un campo libero dove l'utente poteva esprimere spunti o riflessioni personali su cosa fare per migliorare la qualità del trattamento ricevuto.

La compilazione è avvenuta su intervista posta dalla Psicologa di Hesperia Hospital, nel momento in cui il paziente veniva dimesso dalla Terapia Intensiva e trasferito in degenza ordinaria. Il supporto è stato cartaceo. La compilazione del questionario è stata volontaria, in quanto si chiedeva all'utente se accettasse o meno l'intervista.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- Intesa Governo Regioni e Province Autonome sul documento recante "Disciplina per la revisione della normativa dell'Accreditamento" Rep. N. 243/CSR del 20/12/12 (2.4 Il Monitoraggio e la Valutazione)
- DGR n. 1943 del 4.12.2017 “Requisiti generali e procedure per il rinnovo dell’accreditamento delle strutture sanitarie” Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario - 5 maggio 2011
- Linee Guida “Programma per l’ascolto e il coinvolgimento del Cittadino” Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, Area Comunità, Equità e partecipazione, 2016

## ANALISI DELL'INDAGINE

La distribuzione di genere dei degenti che hanno partecipato alla compilazione del questionario è stata la seguente:

- 80 rispondenti era di sesso maschile
- 33 invece di sesso femminile

La fascia d'età maggiormente rappresentata è stata quella tra i 70-79 anni con 56 pazienti, come rappresentato nel Grafico 1.

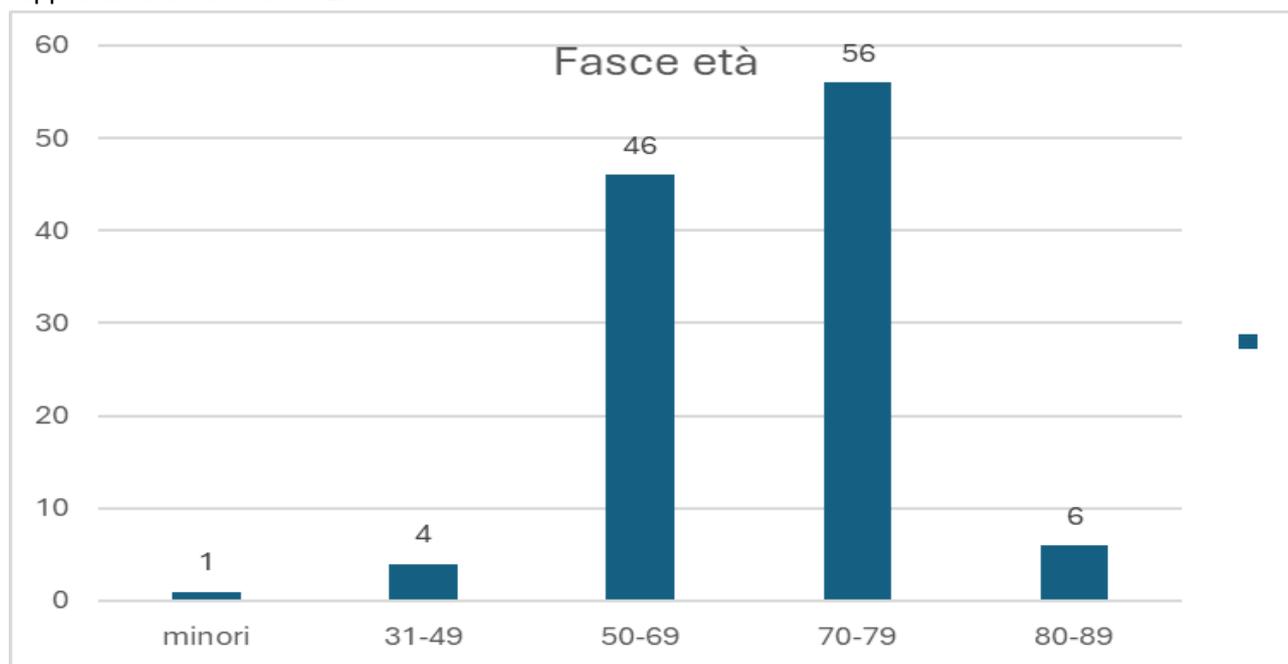


Grafico 1

Dei 124 pazienti, 5 hanno rifiutato l'intervista e 11 sono stati esclusi come da motivazioni descritte in premessa.

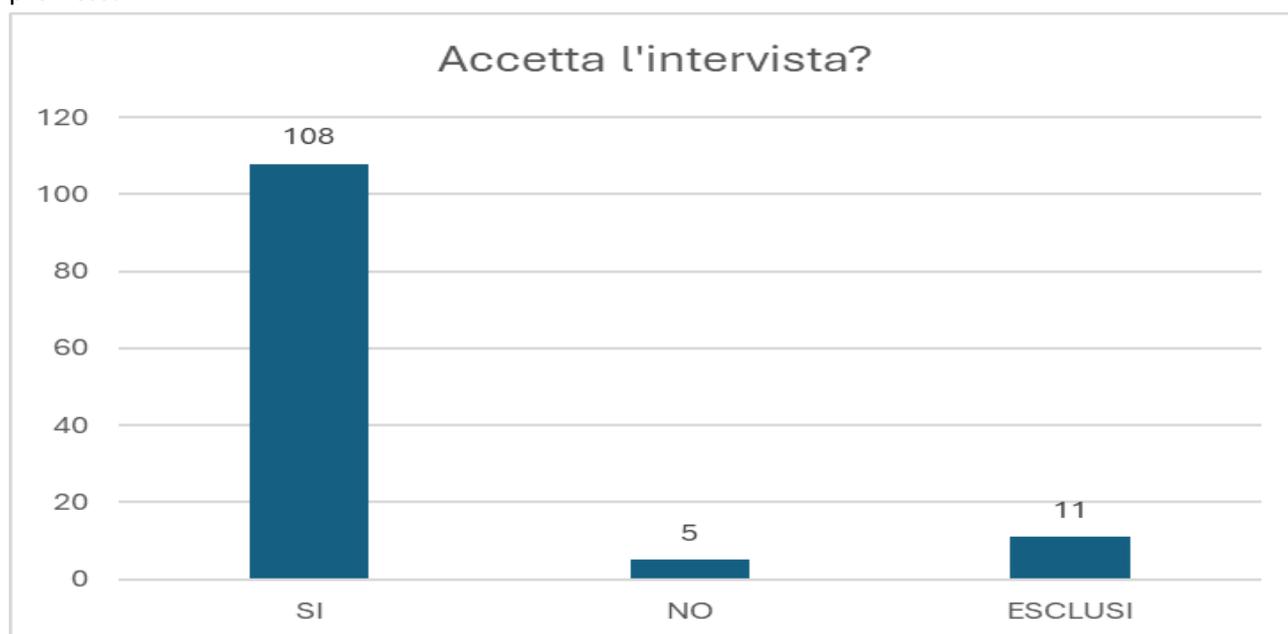


Grafico 2

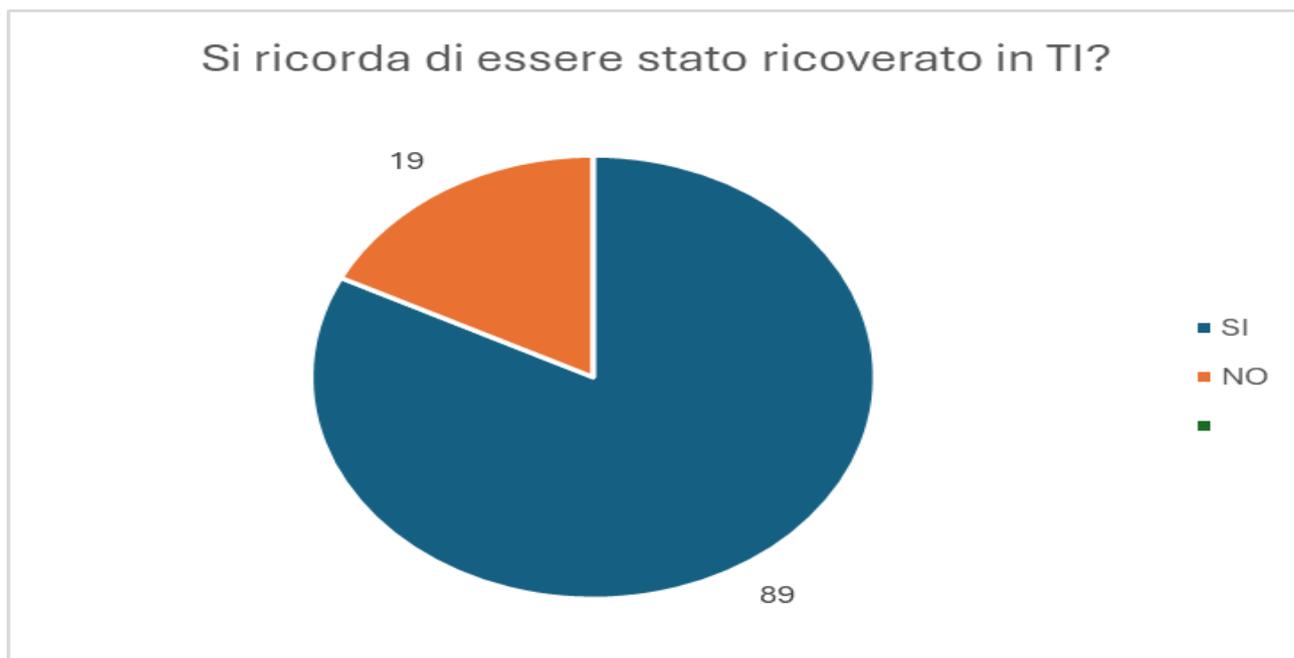


Grafico 3

A fronte di 19 risposte negative, alla domanda se ricordava di essere stato in Terapia Intensiva, gli idonei a continuare l'intervista scendono a 89.

**Le domanda 3 si poneva l'obiettivo di indagare come l'utente valutava il personale del servizio di Area Critica (medici, infermieri, OSS, altri sanitari) in alcuni aspetti dell'attività**

Rispetto all'indagine precedente, il personale non è stato suddiviso per ruolo, ma considerato nel suo insieme, proprio per voler rafforzare l'identità del team di cura.

Le valutazioni espresse sono positive, tranne un numero limitato di utenti che hanno espresso una valutazione negativa.

Molti pazienti non sanno definire una valutazione di adeguatezza o meno legata alle informazioni sui rischi delle cure e su particolari manovre ricevute, come emerge dal grafico 4.

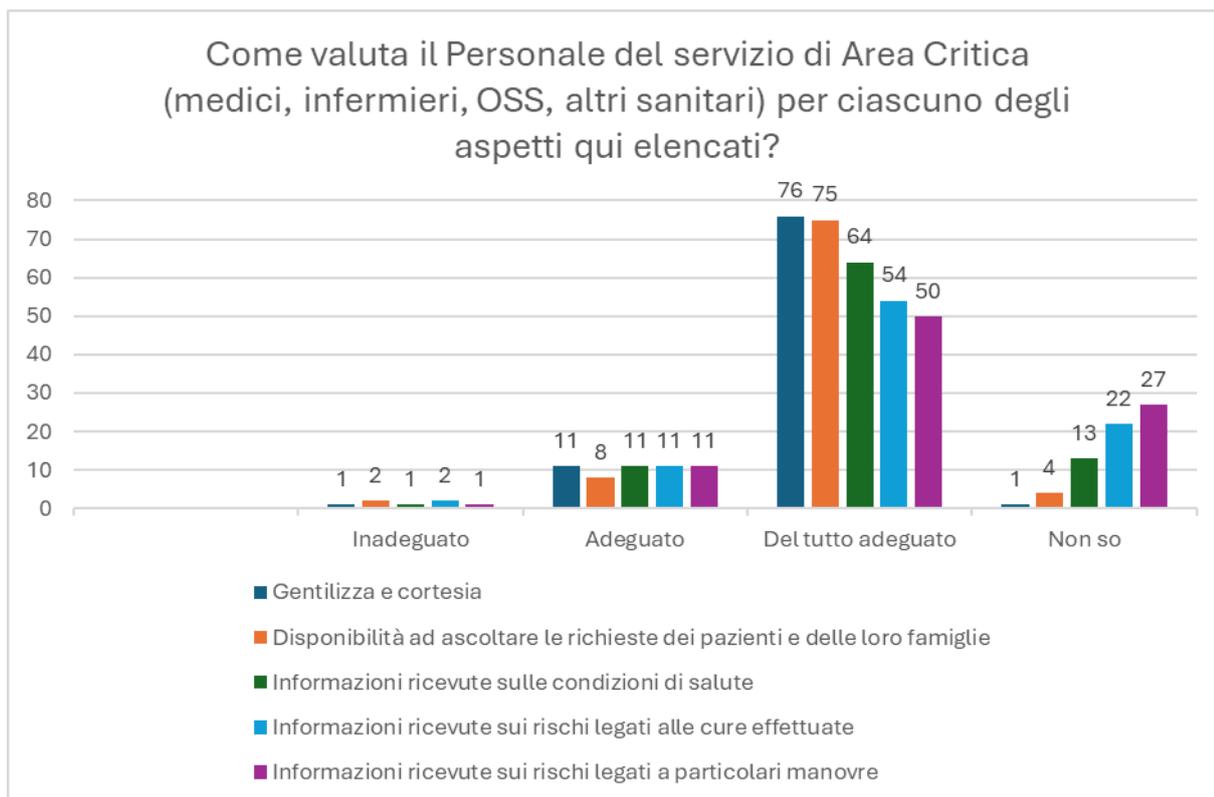


Grafico 4

La domanda 4 indagava se il personale sanitario si comportasse in un determinato modo rispetto all’utente.

Dalle risposte non emergono particolari criticità, ma alcuni utenti segnalano che talvolta si parla come se il paziente non fosse presente.

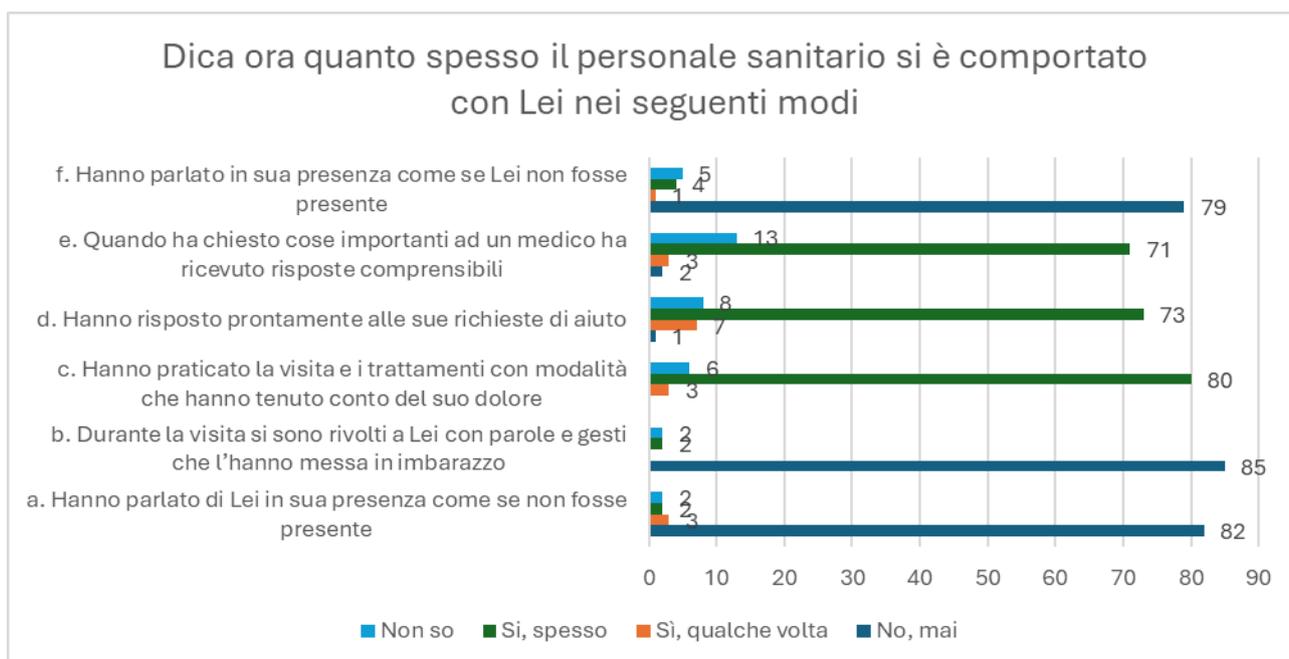


Grafico 5

## VALUTAZIONE DEL DOLORE

Indagando la dimensione del dolore Terapia Intensiva, emerge che 43 persone su 46 hanno avvertito dolore e hanno ricevuto terapia. Tutti i 43 rispondenti hanno ricevuto terapia del dolore.

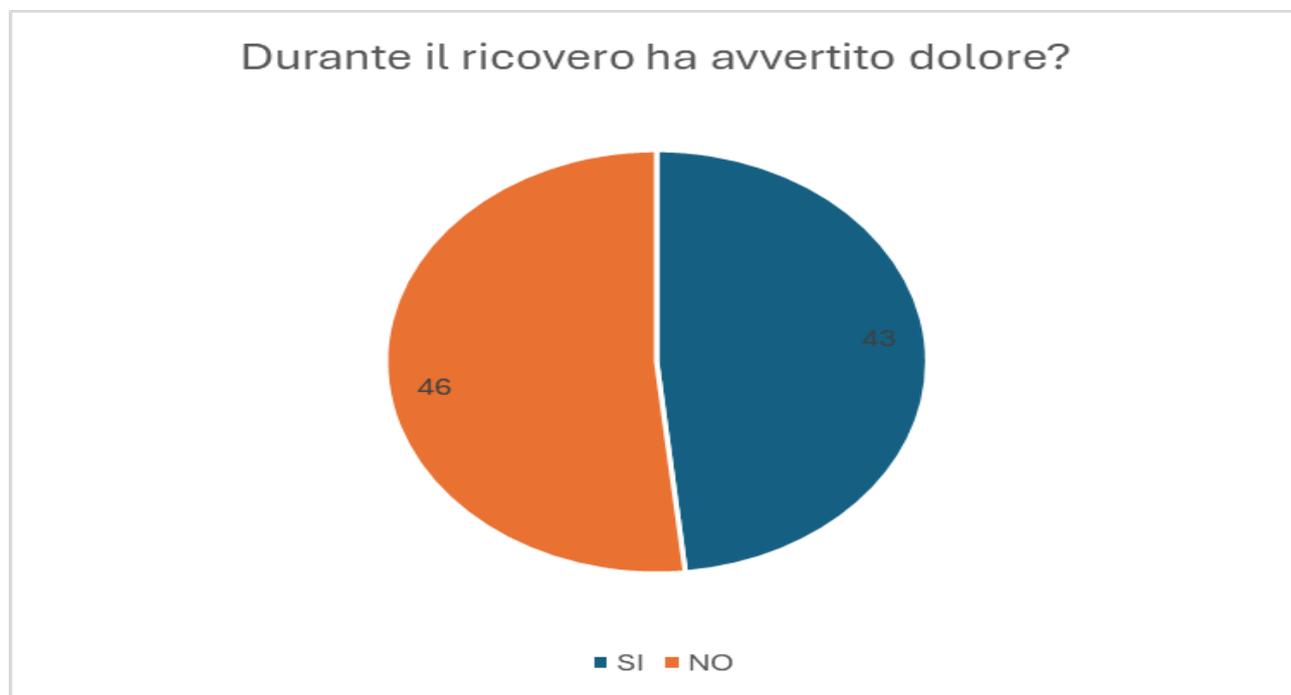


Grafico 6

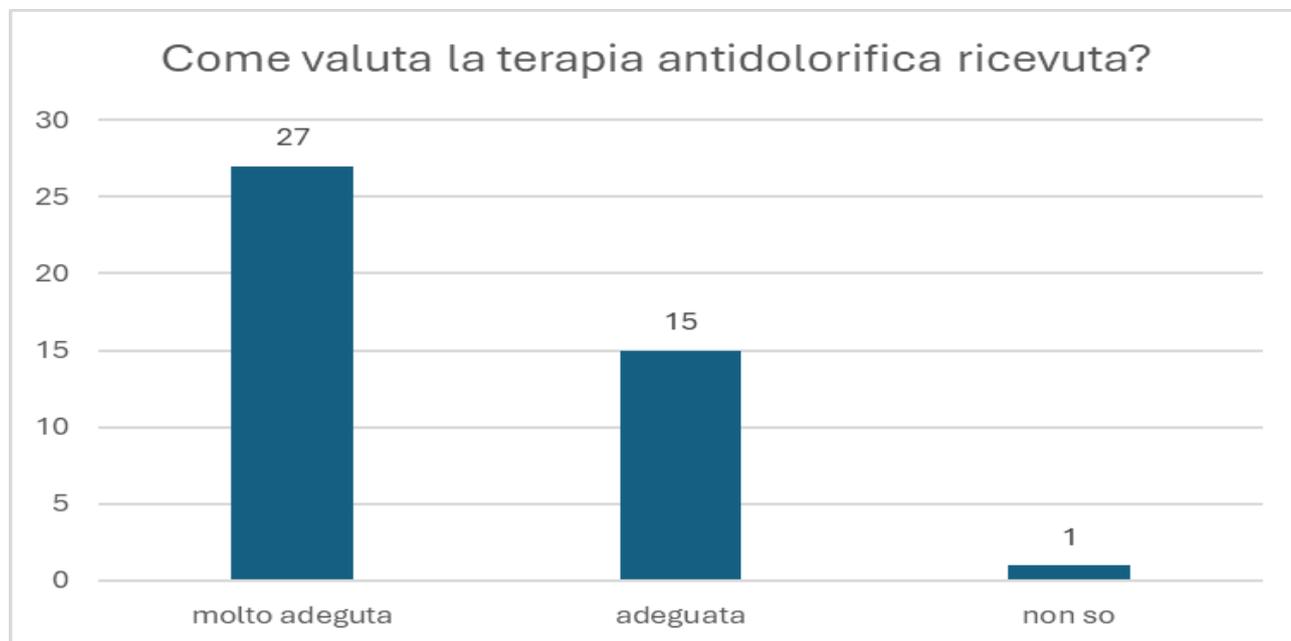


Grafico 7

Il controllo del dolore è efficace sia sulla risposta terapeutica che sullo stato psicologico dei pazienti, ed incide fortemente sulla valutazione dell'esperienza vissuta dall'utente, pertanto, valutare la gestione del dolore, in particolare modo in TI, riveste un'importanza fondamentale per soddisfare i bisogni dell'utente ed erogare un'assistenza a tout court.

Come si evince dal grafico sopra illustrato, tutti gli utenti cui è stata somministrata terapia, ad eccezione di uno solamente, hanno valutato come adeguato/molto adeguato il trattamento ricevuto.

Il grafico 8 mostra la valutazione rispetto ad aspetti prettamente strutturali/organizzativi come di seguito illustrati. In rosso i valori considerati negativi

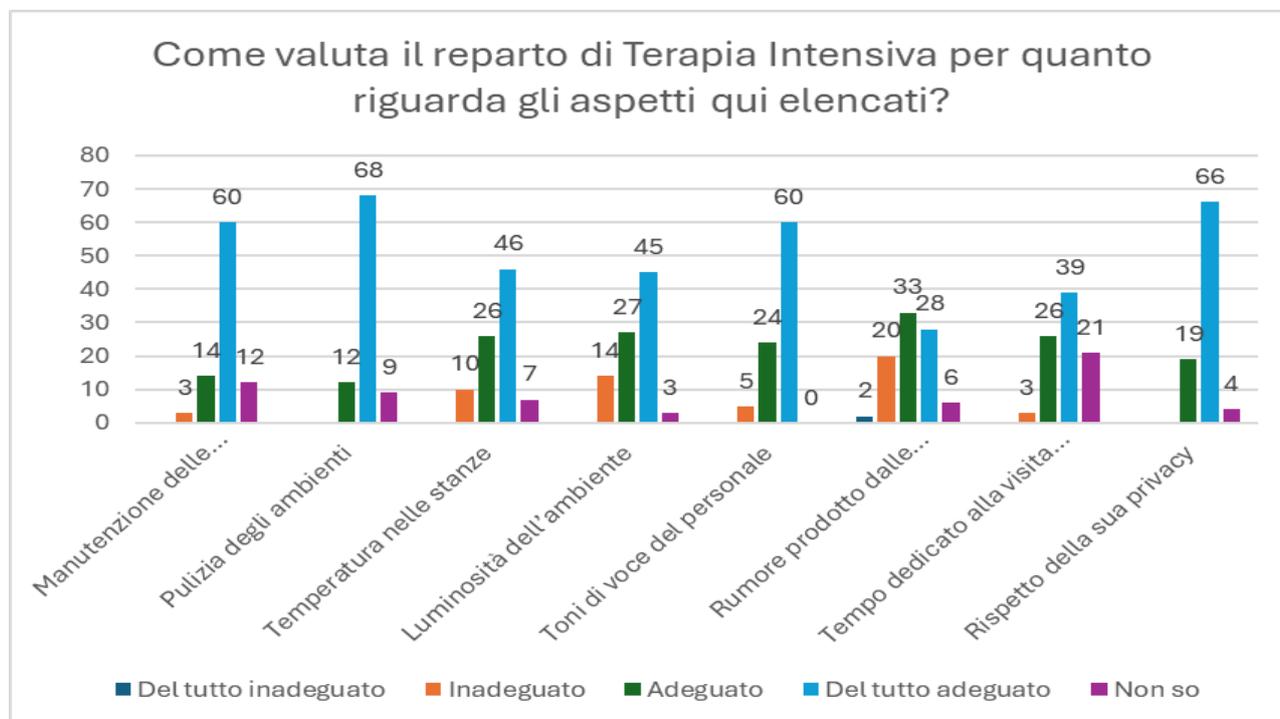


Grafico 8

	Manutenzione delle strutture e dei locali del reparto	Temperatura nelle stanze	Luminosità dell'ambiente	Toni di voce del personale	Rumore prodotto dalle apparecchiature (monitor, allarmi, ecc.)	Tempo dedicato alla visita dei suoi familiari
<b>Del tutto inadeguato</b>					2	
<b>Inadeguato</b>	3	10	14	5	20	3

Tabella 1

Emergono come punti di criticità la temperatura, la luminosità e il rumore prodotto dalle attrezzature.

Rispetto ai **fattori che hanno procurato maggior disagio**, oltre a risposte predefinite era possibile nel campo altro specificare altri fattori.

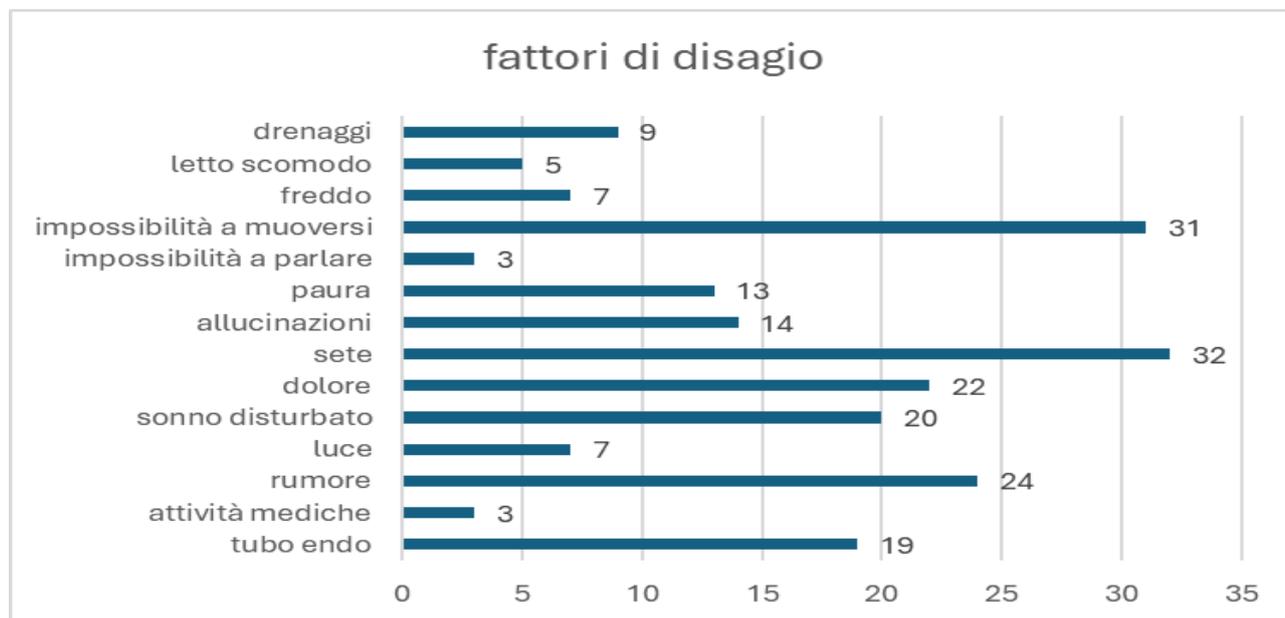


Grafico 9

Dall'analisi delle frequenze si può affermare che prevale il ricordo di eventi reali: sete (32), e impossibilità a muoversi (31). Il rumore viene segnalato in frequenza maggiore del dolore stesso, più del fastidio legato al tubo endotracheale.

Altri fattori, segnalati a spot, sono stati: l'igiene personale mai ricevuta, la tosse, la paura di disturbare, il senso di claustrofobia, vedere un'urgenza in diretta, non sentirsi ascoltata, senso di chiusura per posto piccolo, sensazione di soffitto basso, vomito, prurito, buio, profumo, ansia, nausea, il tempo che non passava.

I **fattori che hanno**, al contrario, **procurato maggior sollievo** agli utenti. Spicca tra i fattori proposti la presenza costante e la competenza degli operatori, la loro capacità di alleviare il dolore e la vicinanza e il supporto emozionale, a dimostrazione dell'attenzione posta al tema dell'umanizzazione delle cure che in Terapia Intensiva si cerca mantenere prioritario.

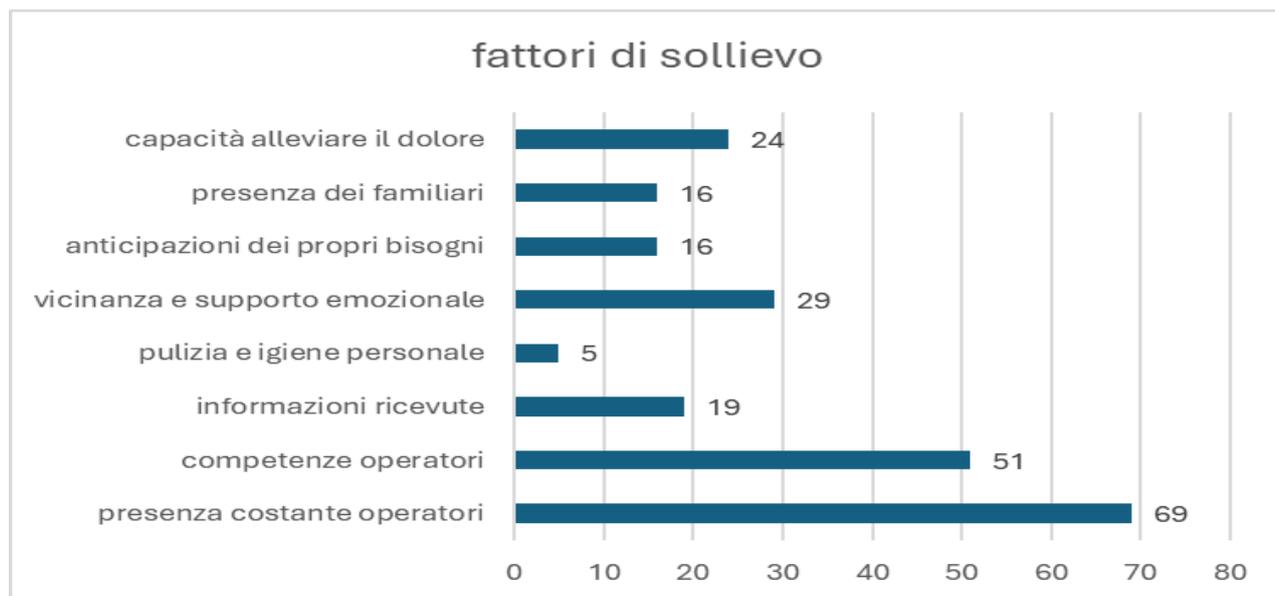


Grafico 10

Nel campo "altro", tra i fattori favorenti il sollievo, le risposte fornite direttamente dagli utenti, sono state le seguenti: *"l'acqua, il cibo morbido, il fatto di essermi svegliato, la tranquillità delle persone e il chirurgo che mi ha operato che è passato a tranquillizzarmi, il pensiero della famiglia, il clima, la fisioterapia, la sensazione che se avessi avuto bisogno c'era qualcuno"*.

**"La sensazione che se avessi avuto bisogno c'era qualcuno"** rende l'idea di cosa significhi, appunto, **Umanizzare le Cure**, in termini di mettere al centro la persona e non il paziente, anche in un ambiente ad elevata tecnologia e intensità clinica e assistenziale.

L'ultima domanda indagava l'aspettativa del paziente rispetto al servizio ricevuto in terapia Intensiva, il ritorno vede due soli utenti esprimere una valutazione negativa su 89, confermando la buona qualità del servizio fornito al cittadino.

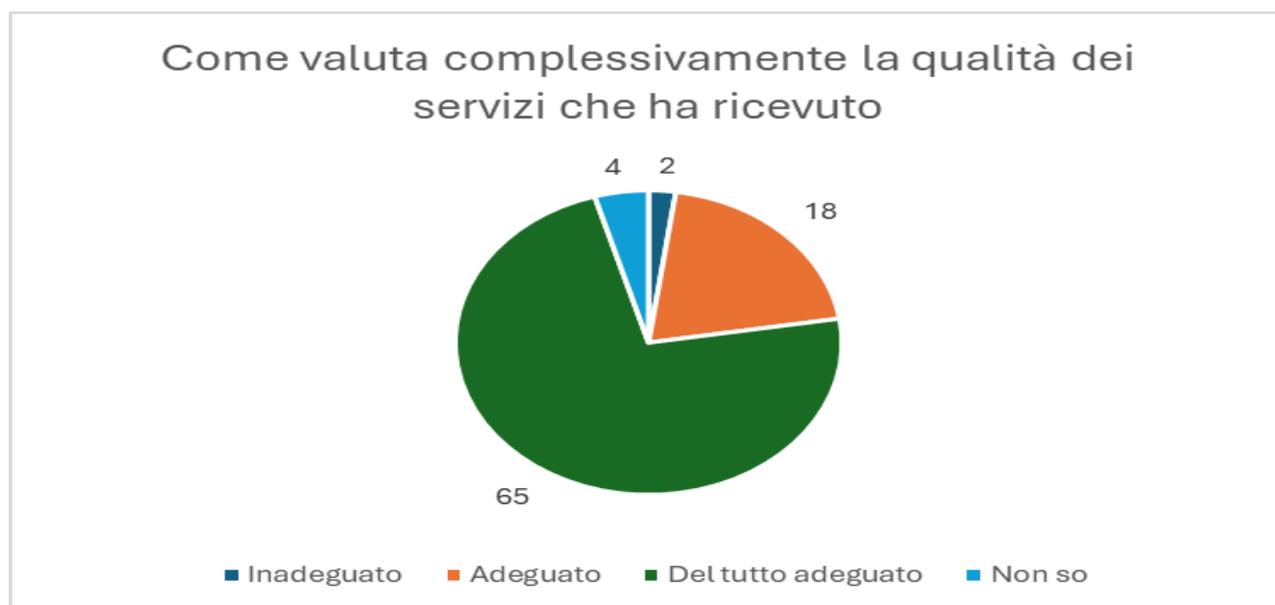


Grafico 11

## VALUTAZIONE SUGGERIMENTI

Il questionario prevede uno spazio per il libero commento dell'intervistato, al fine di ottenere spunti per eventuali miglioramenti da adottare. Nella tabella 2 sono raccolti tali commenti:

5	Più attenzione da parte di infermieri e medici in materia di umanità. Complimenti a xxx
6	Più spazio per la libertà di movimento degli operatori. Apprezzata la presenza con costanza dei medici
7	Disturbata dal rumore del vetro (flebo gettate)
10	Non saprei
11	Ambiente un pò piccolo
15	Ho apprezzato il sorriso del personale
16	Elogi a tutto il personale
17	ringrazio tutti
20	Migliorare i letti. Ho pianto quando l'infermiera Anila mi ha trasferito in reparto dopo 10 giorni di TI
21	eccezionale professionalità
22	Avere sempre qualcuno vicino è stato di grande aiuto e mi ha fatto stare tranquilla
23	Nel post-operatorio ho avuto problemi di vista e sono stati tempestivi nel chiamare lo specialista. Michele Chiara
24	Meglio di ogni aspettativa
26	Non posso che ringraziare per la gentilezza. Infermieri con più esperienza
28	Personale splendido. Dott.ssa Spezie (grandiosa)
29	la luce in terapia intensiva. Evitare toni di voce troppo alti di notte
31	Preparazione eccezionale
32	Mi ha sorpreso la competenza del personale e la dedizione
33	Sorpresa positivamente dell'attività frenetica anche se rumorosa
34	Migliorare le luci e dotare di tappi
38	Maggior informazione sulla Sarebbe meglio essere più informati sul risveglio che è più difficile di come viene presentato
40	Cambiare i colori
41	Grazie a Daniel
42	Materasso scomodo
47	Rumore eccessivo e disturbante, le strutture hanno bisogno di manutenzione
48	Ambiente piccolo
49	Fornire tappi per le orecchie
51	Sono tutti angeli
52	Spiegare i motivi di non risposte alle richieste specifiche come l'acqua
54	Non si capisce la sete, l'acqua è amara, maggiore disponibilità a dare cose diverse in base alle esigenze personali
57	Troppo freddo
59	tappi per le orecchie
60	migliorare l'illuminazione, specifica che sono i medici a parlare come se non fosse stato presente
61	avere un punto di riferimento è molto importante
62	ringrazio tutto lo staff
64	grazie a tutti per la professionalità se c'è un lavoro estenuante è il loro
66	sono rimasto positivamente meravigliato rispetto alle mie aspettative
70	non è piacevole sentire il personale che si lamenta per il proprio lavoro
71	grazie a daisy e matteo
73	grazie a michele
75	mi sono sentito al sicuro
76	meglio di come mi aspettassi

79	grazie a matteo
83	grazie
84	Personale molto gentile
86	MI SENTO PROTETTO
88	DA MIGLIORARE LA CORTESIA DELLE SIGNORE DELLE PULIZIE
90	UN PO' DI RISTRUTTURAZIONE
97	SENSAZIONE DI STANZA CHIUSA
98	IL CIBO NEI PIATTI DI PLASTICA HA UN ODORE NAUSEANTE. GRAZIE A FRANCESCO E FIKIRI
99	CAMERA TROPPO ANGUSTA
105	HO SEGUITO TUTTO IL PERIODO DEL RICOVERO IN TI UN INFEMRIERE IN ADDESTRAMENTO E I TONI DELLE LORO VOCI NON MI HANNO PERMESSO DI RIPOSARE
107	IL DOLORE HA CONDIZIONATO L'ESPERIENZA, COMUNQUE, E' STATA POSITIVA E RINGRAZIO TUTTI
109	MIGLIORARE LA LUCE anche per capire se è giorno o notte.
112	le persone che ti fanno sorridere è un aiuto
120	ascoltare il paziente
121	delicatezza sorriso professionalità impegno e affetto
122	mi sono sentito sicuro è stata una bella sensazione come avere un angelo custode
124	grazie Dr Longo

Tabella 2

## Sintesi

Il modello organizzativo della Terapia Intensiva di Hesperia Hospital, consolidato su aspetti di impegno orientato al benessere del paziente, messo al centro del sistema di cura, ha risposto in modo molto positivo e i risultati dell'indagine lo dimostrano.

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero in Terapia Intensiva presso Hesperia Hospital, che risulta molto buono, fa emergere alcune aree di miglioramento ulteriore da valutare insieme al responsabile di Area Critica, al coordinatore infermieristico e alla psicologa, al fine di continuare il percorso di attenzione al paziente in tutti i suoi aspetti.

Gli step previsti sono la diffusione del report al Comitato Scientifico e alla Direzione Generale di Hesperia Hospital e, in seguito, a tutto il personale in qualche modo coinvolto nel processo di ricovero in Terapia Intensiva per diffusione del report anche al fine di esprimere gratitudine verso il lavoro svolto e renderli consapevoli, comunque, di alcune criticità segnalate, in modo da trovare strategie di risoluzione, in particolare rispetto al tema del dolore e dei fattori che creano disagio.

Il report viene altresì inviato per conoscenza all'Internal Audit di Gruppo e al Responsabile ERM di Gruppo.

Si ringrazia tutto il personale operante in area critica, a tutti i livelli, per il buon risultato raggiunto.