

La percezione della qualità in terapia intensiva

Indicazioni e strumenti dall'esperienza pilota dell'Azienda USL di Forlì

✓ VALUTARE LA QUALITÀ PERCEPITA IN TERAPIA INTENSIVA

Valutare la qualità percepita di una Unità di terapia intensiva (UTI) significa avere in mente la complessità e tutte le particolarità che caratterizzano questo contesto di assistenza e cura.

In primo luogo, i diversi **utenti** che ricevono l'assistenza: pazienti coscienti o in grado di ricordare l'esperienza, pazienti incoscienti o non in grado di ricordare, familiari dei dimessi e familiari dei deceduti.

Laddove sia assente uno stato di coscienza o nel caso di morte, i familiari divengono le uniche figure di riferimento che possono fornire informazioni e dalle quali è possibile ricavare valutazioni utili al miglioramento del servizio.

In secondo luogo, le **figure professionali** che si alternano accanto ai pazienti nella cura e nel sostegno emotivo: medici e infermieri altamente specializzati che, investiti di una elevatissima responsabilità e coinvolgimento, divengono essi stessi importanti testimoni "indiretti" della qualità dell'assistenza fornita.

In terzo luogo, le caratteristiche organizzative e spaziali del **reparto**: elevatissima tecnologia, presenza di locali *open space*, rumori e suoni tipici, presenza h24 del personale, ecc.

✂ METODO E STRUMENTI

Per rilevare la qualità percepita dell'assistenza ricevuta in UTI è stato sperimentato un percorso di valutazione che comprende vari elementi.

Gli strumenti sono stati elaborati da un gruppo di lavoro regionale, formato da esperti degli Uffici qualità e dei reparti di TI delle Aziende sanitarie della regione. Il gruppo di lavoro è stato coordinato dall'Agenzia sanitaria e sociale regionale, con il supporto metodologico del Dipartimento di psicologia dell'Università degli studi di Parma.

Strumenti di rilevazione

- ◆ scheda paziente
- ◆ questionario da somministrare ai pazienti
- ◆ questionario da somministrare ai familiari

Fac simili per la promozione della ricerca

- ◆ lettera di accompagnamento al questionario
- ◆ nota informativa per pazienti e familiari da affiggere/distribuire in reparto

AREA DI INDAGINE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ ANALIZZATE

Informazioni	Informazioni al momento del ricovero
Memoria del ricovero	Presenza di memoria dell'esperienza di ricovero in UTI Presenza di disturbi (stress, panico)
Personale	Cortesia/gentilezza di medici e infermieri Ascolto delle esigenze da parte di medici e infermieri Informazioni su condizioni di salute da parte del medico Informazioni sui rischi legati alle cure da parte del medico Informazioni su rischi legati a particolari manovre Capacità di tranquillizzare da parte dell'infermiere Disponibilità a dare chiarimenti da parte dell'infermiere Presenza di particolari comportamenti di medici e infermieri
Trattamento del dolore	Informazioni su trattamento del dolore Efficacia della terapia del dolore
Ambiente e aspetti organizzativi	Comfort delle stanze di degenza Pulizia degli ambienti Temperatura delle stanze Luminosità delle stanze Toni di voce del personale Rumore apparecchiature Orari di visita dei familiari Tempo dedicato al colloquio col medico Rispetto della privacy
Fattori di disagio e sollievo	Fattori che hanno procurato maggior disagio Fattori che hanno procurato maggior sollievo
Valutazione complessiva	Importanza attribuita ad aspetti dell'assistenza Valutazione complessiva Rispetto delle aspettative Percezione stato di salute Suggerimenti

Formazione sulla modalità di somministrazione

- ◆ elementi teorici sul *setting* e sulle modalità di intervista
- ◆ *vademecum* con alcune regole
- ◆ simulazioni
- ◆ griglia di osservazione e analisi critica delle simulazioni
- ◆ griglia/diario di autoapprendimento e resoconto

Formazione sull'input dati

- ◆ criteri di codifica dei dati
- ◆ regole di immissione dei dati
- ◆ accortezze in fase di archiviazione dei cartacei e dei file informatici

Piano di elaborazione dei dati

- ◆ analisi descrittive e monovariate
- ◆ analisi bivariate
- ◆ analisi multivariate e test di affidabilità

LA SPERIMENTAZIONE

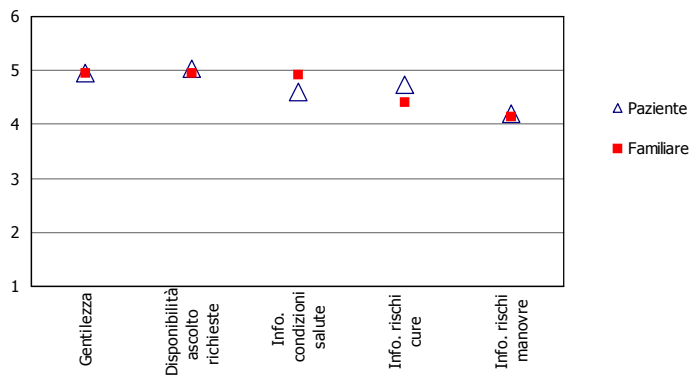
Il percorso di valutazione sopra descritto è stato sperimentato (come studio di fattibilità) presso l'UO di anestesia e rianimazione dell'Ospedale Nuovo Morgagni e Pierantoni dell'Azienda USL di Forlì, diretta dal dott. Giorgio Gambale.

Come mostrano i grafici, i primi risultati evidenziano come elementi particolarmente apprezzati la professionalità e disponibilità di tutto il personale medico-infermieristico e alcuni aspetti ambientali e organizzativi. Più critici sono invece i giudizi sulle informazioni, sulla gestione del dolore, sugli orari di visita e di colloquio, su alcuni elementi della *privacy*.

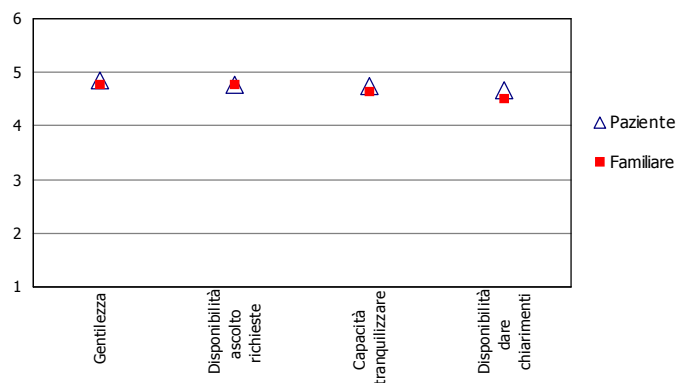
Il percorso di valutazione è attualmente in fase di realizzazione (con gli opportuni adattamenti) presso altre UTI della regione. L'obiettivo di questa fase allargata di indagine è quello di consolidare ulteriormente il percorso di ricerca, valutarne meglio le potenzialità e i limiti, validare definitivamente il questionario.

**Redazione a cura di
Barbara Calderone e Vittoria Sturlese**
Agenzia sanitaria e sociale regionale

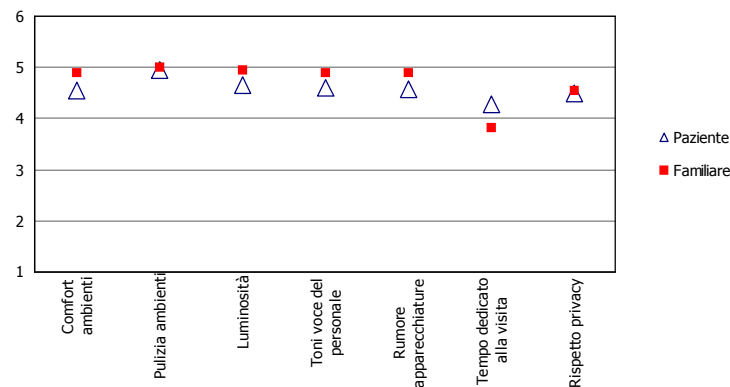
Comportamenti e atteggiamenti personale medico



Comportamenti e atteggiamenti personale infermieristico



Ambiente e aspetti organizzativi



Legenda

1 = del tutto inadeguato 6 = del tutto adeguato



RIFERIMENTI

Stein-Parbury J., McKinley S. Patients' experiences of being in an intensive Care Unit: a select literature review. *American Journal of Critical Care*, 9 (1): 20-27, 2000.

Capuzzo M., Valponi V., Cingolani E., De Luca S., Gianstefani G., Grassi L., Alvisi R. (2004). Application of the Italian version of the Intensive Care Unit Memory tool in the clinical setting. *Critical Care*, 8 (1): R48-55, 2004.

Calderone B., Capizzi S., Nicoli M.A., Sturlese V. La qualità percepita in Emilia-Romagna. Strategie, metodi e strumenti per la valutazione dei servizi. *Collana Dossier*, n. 127-2006, Agenzia sanitaria regionale dell'Emilia-Romagna, Bologna, 2006.



A CHI RIVOLGERSI

Vittoria Sturlese e Barbara Calderone
Area Accreditamento e qualità
Agenzia sanitaria e sociale regionale
dell'Emilia-Romagna
Viale Aldo Moro 21 - 40127 Bologna
Tel. 051/6397166-7148
vsturlese@regione.emilia-romagna.it
bcalderone@regione.emilia-romagna.it
<http://asr.regione.emilia-romagna.it>



IL GRUPPO DI LAVORO

Giorgio Gambale, Luigi Maldini, Alice Torresani, Matteo Buccioli, *Anestesia e rianimazione, AUSL di Forlì*
Mara Fabbri, *Servizio Qualità, AUSL di Forlì*
Vittoria Sturlese e Barbara Calderone, *Agenzia sanitaria e sociale dell'Emilia-Romagna*
Tiziana Mancini, *Dip. di Psicologia, Università di Parma*