

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELLE PAZIENTI DELL'ONCOLOGIA MEDICA

Sono stati somministrati alle pazienti dell'Oncologia Medica dei questionari con l'intenzione di indagare il livello di soddisfazione del servizio.

Il questionario composto da 31 domande (29 a risposta chiusa e 2 a risposta aperta), è stato distribuito alle pazienti, dalle volontarie dell'associazione Loto Onlus presso il punto di accoglienza del Day Hospital- Oncologia Medica Zamagni Pad.11 del Policlinico Sant'Orsola

IL CAMPIONE - 81 pazienti

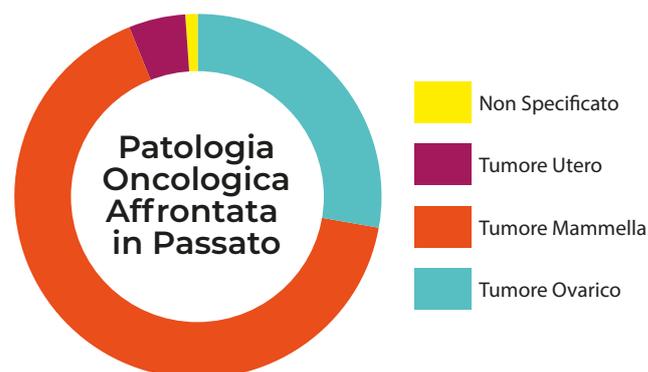
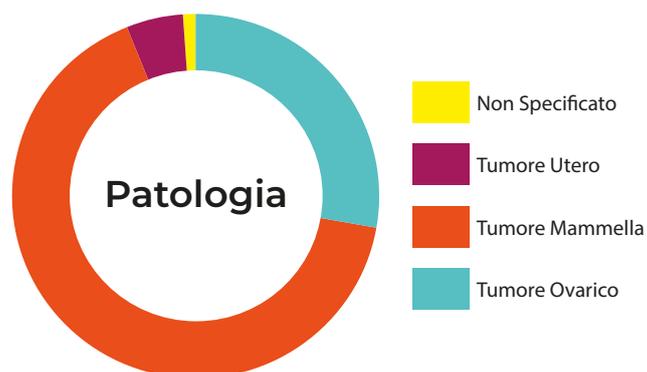
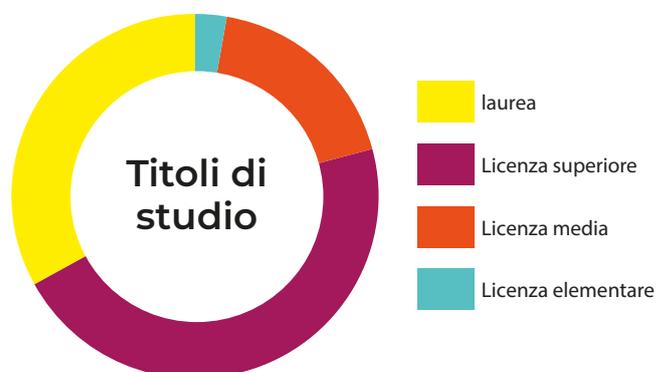
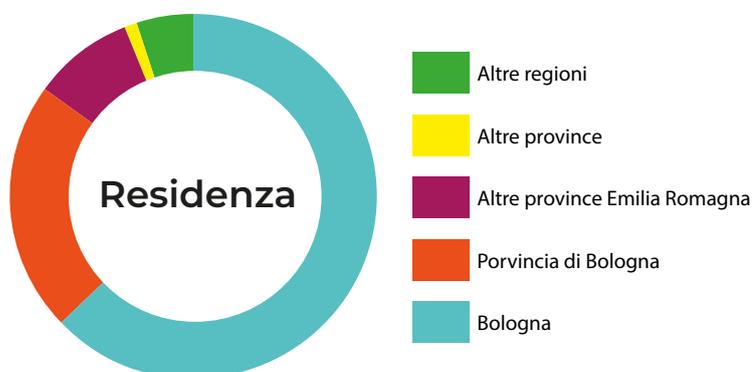
ETA'

79 pazienti su 81 hanno riportato l'età.

Range: dai 23 ai 73 anni

Media: 55

Mediana: 58



I quesiti hanno valutato:

- informazioni fornite al momento della diagnosi o relative alla terapia
- bisogni di comunicazione e relativi al rapporto medico-paziente
- difficoltà pratiche incontrate durante il percorso di cura
- valutazione della qualità del servizio sia ambulatoriale che day hospital
- conoscenza ed eventuale partecipazione alle attività delle associazioni di pazienti.

RISULTATI

Informazione

Le pazienti sono sostanzialmente soddisfatte delle modalità con cui hanno ricevuto informazioni, anche se la maggior parte di loro ha cercato autonomamente anche attraverso altri canali. Non tutte le donne hanno avuto l'incontro con l'infermiera Case Manager all'inizio della terapia, ma la maggior parte di coloro che l'hanno avuto giudicano esaustive le informazioni ricevute. Gli argomenti sui quali c'è più richiesta di approfondimento sono gli adempimenti legali, burocratici e diritti dei pazienti; seguono alimentazione/stili di vita e terapie integrative.

Rapporto medico-paziente

Le pazienti si sentono seguite in maniera adeguata. E' positivo il giudizio sulla disponibilità di ascolto del personale medico, la modalità di comunicazione della diagnosi, valutata come professionale o garbata nella maggior parte dei casi. La percezione sul proprio coinvolgimento nel percorso di cura e la consapevolezza del proprio ruolo sono discrete. Le domande aperte hanno approfondito in particolare l'apprezzamento verso il personale infermieristico, sia sul piano della professionalità sia del rapporto umano, mentre invece è visto come critico quello con i medici specializzandi. La richiesta è quella di un rapporto continuativo con una figura di riferimento.

Difficoltà pratiche incontrate durante il percorso di cura

La metà delle pazienti riferisce di avere difficoltà a contattare telefonicamente gli operatori sia in ambulatorio che in day hospital, ma soprattutto ammette di non sapere con sicurezza a quale figura riferirsi in caso di dubbi. Infatti le opzioni proposte (ambulatorio, day hospital, infermiera) hanno avuto analoghi livelli di preferenza.

Valutazione della qualità del servizio

E' positivo il giudizio globale sull'organizzazione dei servizi, sia per quanto riguarda il day hospital e l'attività ambulatoriale sia per la comunicazione/collaborazione tra diverse unità operative. Le criticità emerse sono relative ai tempi di attesa in day hospital, giudicati eccessivi, e sulle difficoltà di attivazione del percorso di supporto psicologico, che in alcuni casi ha avuto tempistiche troppo lunghe e alla metà delle pazienti non è stato nemmeno proposto.

Associazioni di pazienti

Le pazienti sono a conoscenza dell'esistenza delle associazioni, in alcuni casi su indicazione degli operatori sanitari. Reputano utile l'attività delle associazioni anche se più della metà di loro non è iscritta e non usufruisce dei servizi. La maggior parte delle donne che frequentano associazioni di pazienti lo fa principalmente per le informazioni su stili di vita, terapie integrative e informazioni supplementari di tipo scientifico, mentre la maggior parte di coloro che non le frequentano è perché preferisce dedicarsi ad attività che distraggano dal pensiero della malattia.

NOTA: Il numero delle risposte non corrisponde quasi mai al campione esatto. Questo perché non tutte le pazienti hanno risposto a tutte le domande e perché in alcuni casi sono state date risposte multiple ai quesiti (anche dove non espressamente indicato). Le risposte multiple sono state comunque riportate quando il dato aveva senso (es "Chi ti ha fornito le informazioni relative al percorso terapeutico" - chirurgo + oncologo).

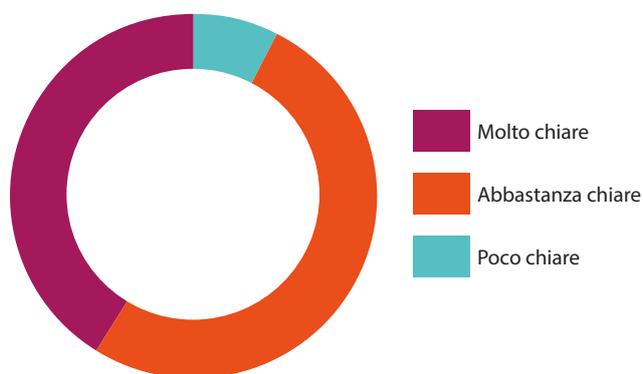
ANALISI DEI RISULTATI

Chi ti ha fornito le informazioni relative al percorso terapeutico?

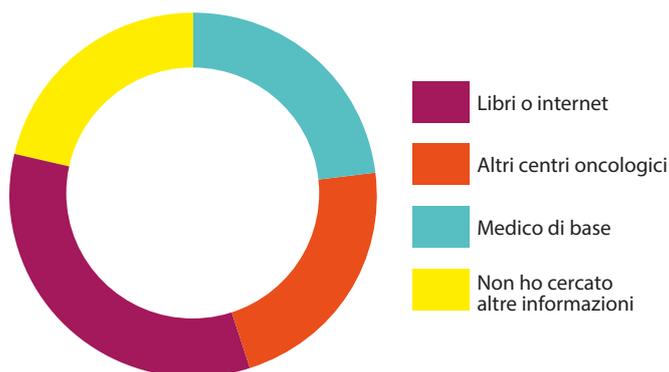


Altro:
chirurgo 5, ecografista 1, volontaria 1, psicologa 1, ginecologa 1

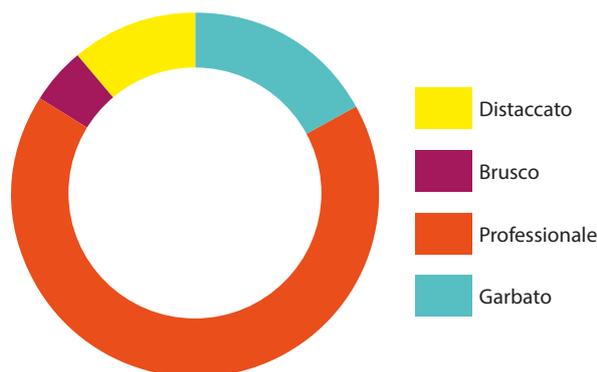
Come valuti le informazioni relative al percorso terapeutico che ti è stato proposto?



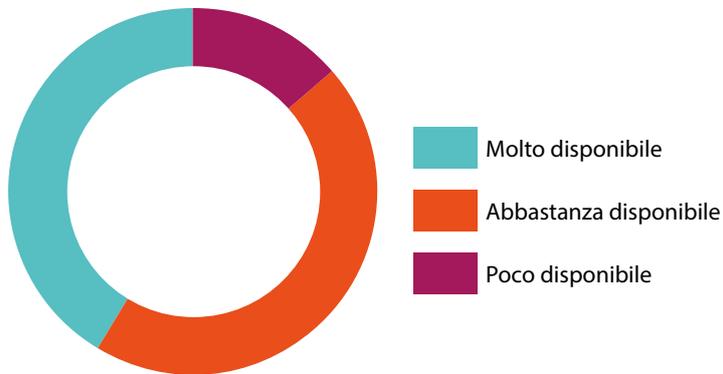
Se hai sentito il bisogno di cercare ulteriori informazioni, attraverso quale canale lo hai fatto?



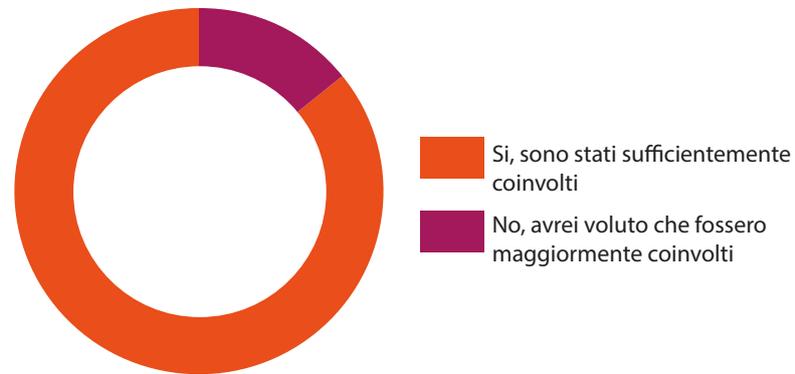
Come giudichi il modo in cui sei stata informata della tua patologia?



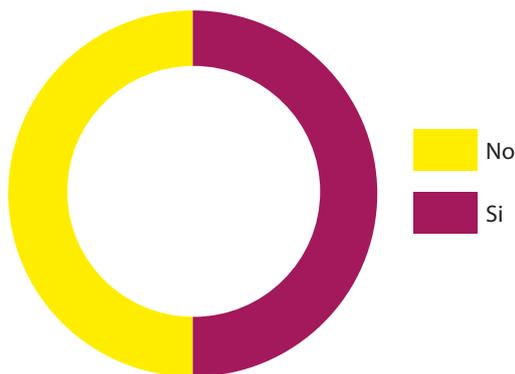
Come giudichi la capacità di ascolto del personale medico e la disponibilità ad accogliere le tue domande?



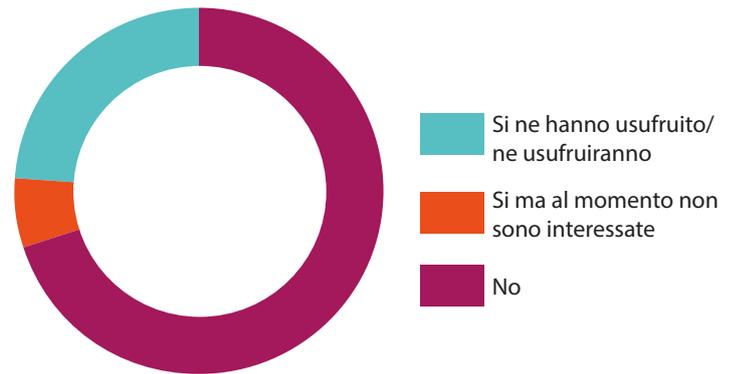
Ritieni adeguata la modalità con cui sono stati coinvolti i tuoi familiari nelle comunicazioni relative alla diagnosi e ai trattamenti?



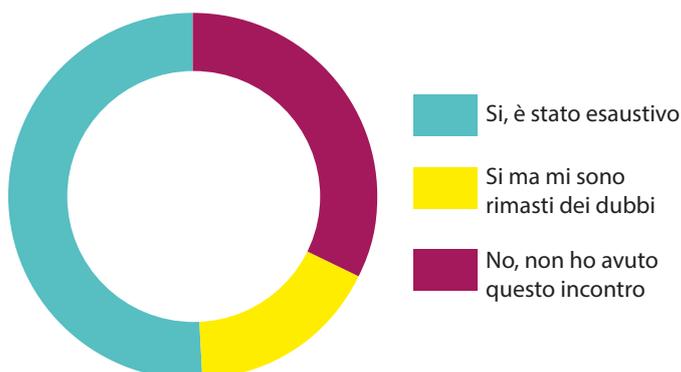
Durante i colloqui con l'oncologo è stata valutata la possibilità di una consulenza genetica per te?



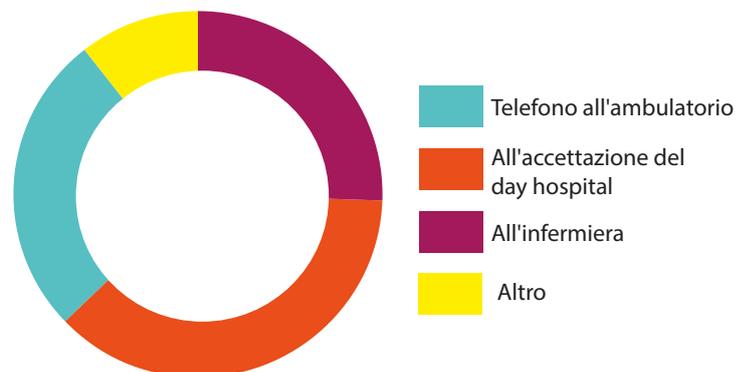
Durante i colloqui con l'oncologo è stata valutata la possibilità di una consulenza genetica per i tuoi familiari?



Hai avuto un incontro dedicato con l'infermiera, in cui è stata spiegata nel dettaglio la terapia, i possibili effetti collaterali e i comportamenti per prevenirli o alleviarli?

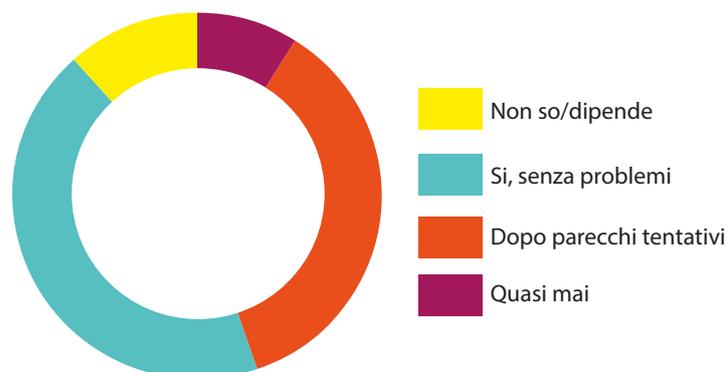


In caso di dubbi o problemi tra un ciclo e un altro a chi ti rivolgi?

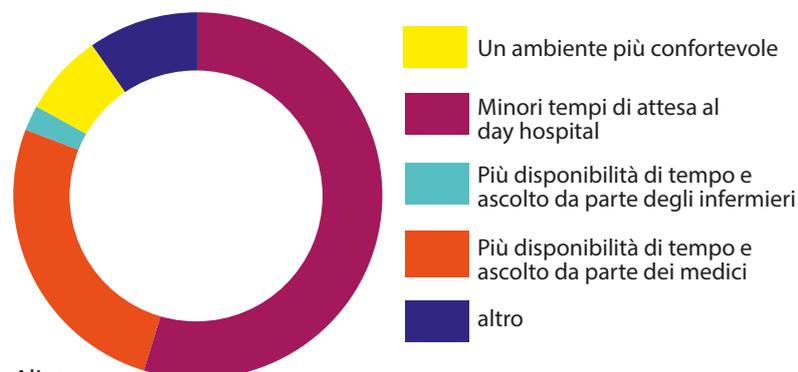


Altro:
Ant 3, medico di base 1, oncologo 6

Riesci facilmente a trovare un operatore a cui rivolgere le tue domande?



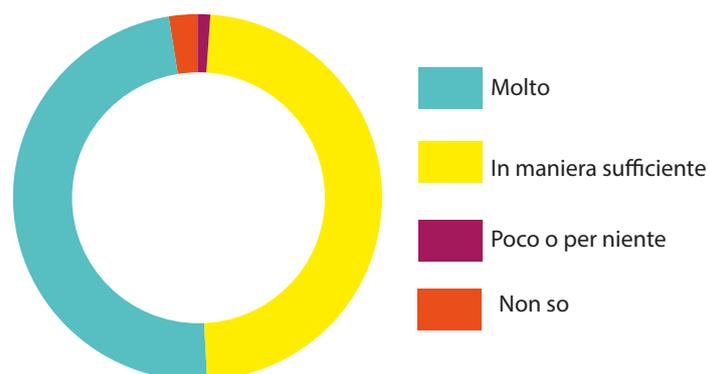
Cosa pensi che potrebbe alleggerire la giornata in cui ti rechi in reparto per la terapia?



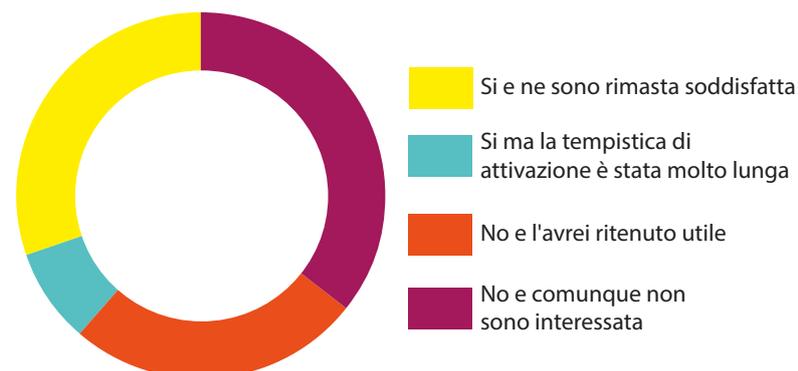
Altro:

Angolo tisane 2, merendina 1, meno turn over dei medici 1, informazioni sul portale S.Orsola 1, reparto più allegro, non siamo ancora morte! 1, meno specializzandi in reparto 1, musica 1, più competenze comunicative e psicologiche 1.

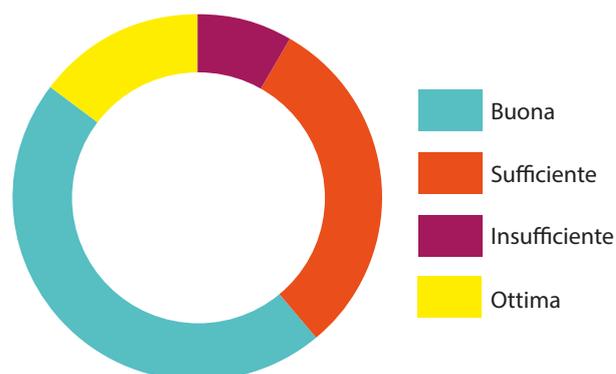
Durante il trattamento quanto ti sei sentita seguita dal personale medico e infermieristico?



Al momento della diagnosi o l'accesso in day hospital ti è stata offerta la possibilità di un supporto psicologico?



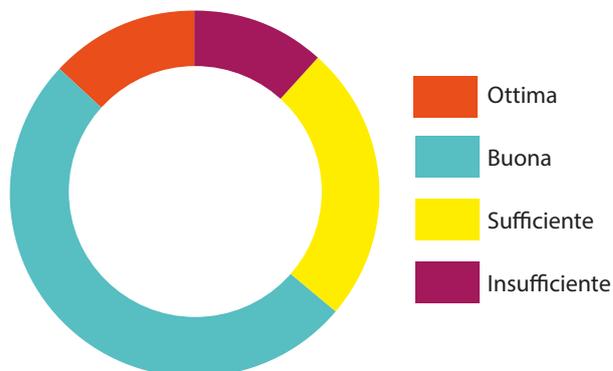
Come giudichi in generale l'organizzazione del day hospital?



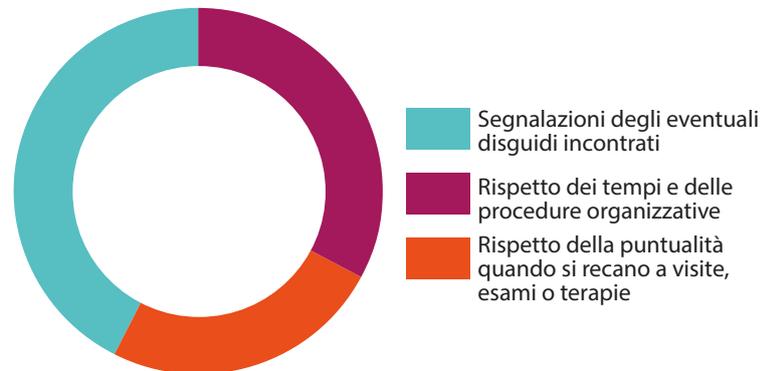
Come giudichi in generale l'organizzazione delle attività ambulatorie?



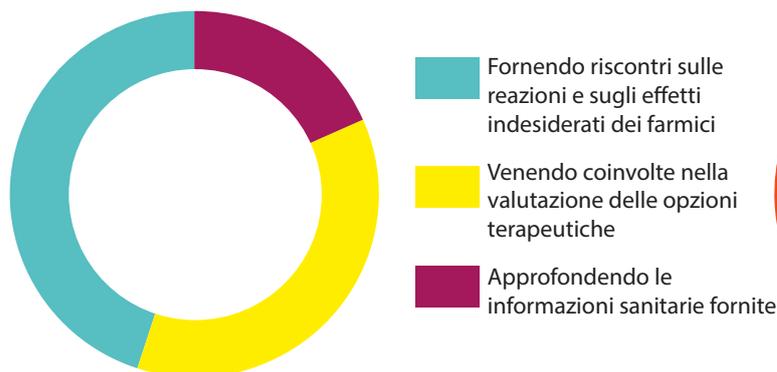
Come giudichi in generale il coordinamento tra le diverse unità operative? (oncologia, chirurgia, radioterapia, fisioterapia)



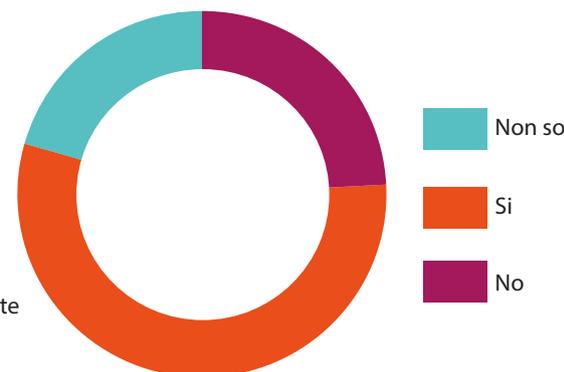
Quale contributo pensi che potrebbero dare le pazienti per facilitare lo svolgimento delle attività?



A tuo avviso le pazienti potrebbero esercitare un ruolo più attivo nell'ambito del processo di cura?



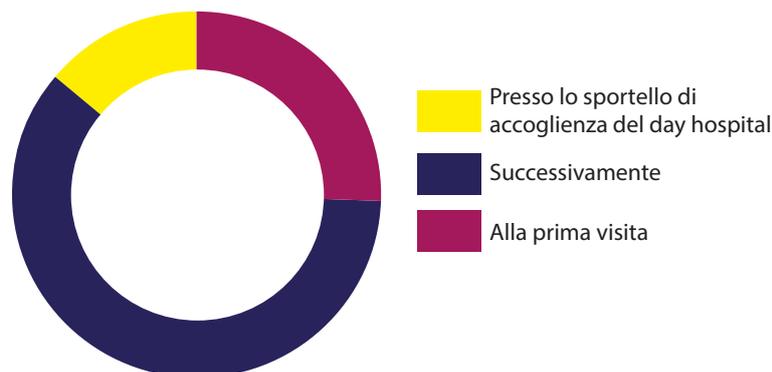
Ti sembra di essere sempre coinvolta attivamente nel processo terapeutico che stai intraprendendo?



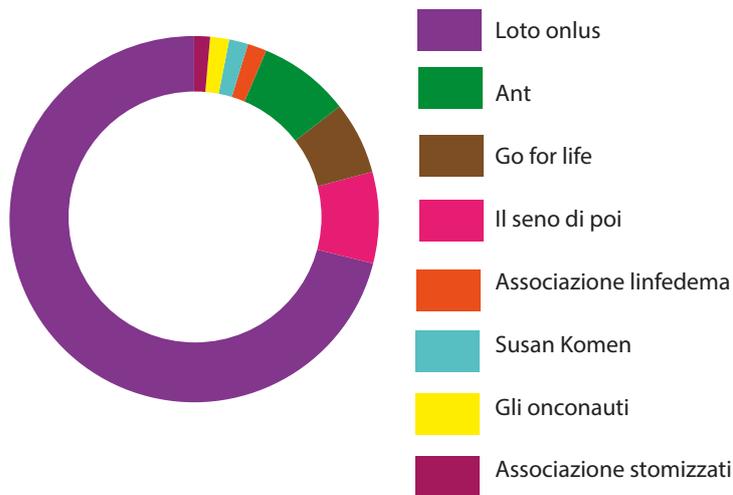
Sei a conoscenza delle attività delle associazioni di volontariato presenti all'interno dell'ospedale?



Se hai risposto sì, ne sei venuta a conoscenza al momento della prima visita o successivamente?



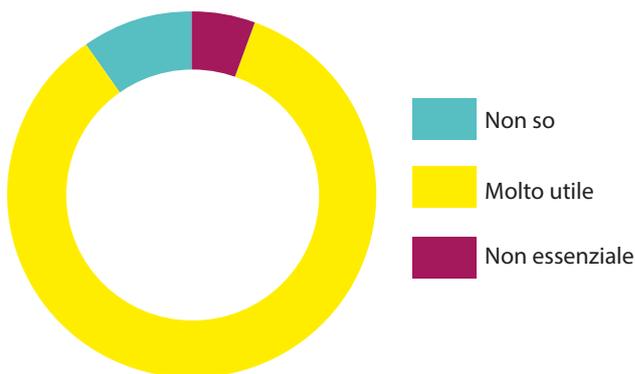
Se hai risposto di sì, di quale associazione hai conosciuto le attività?



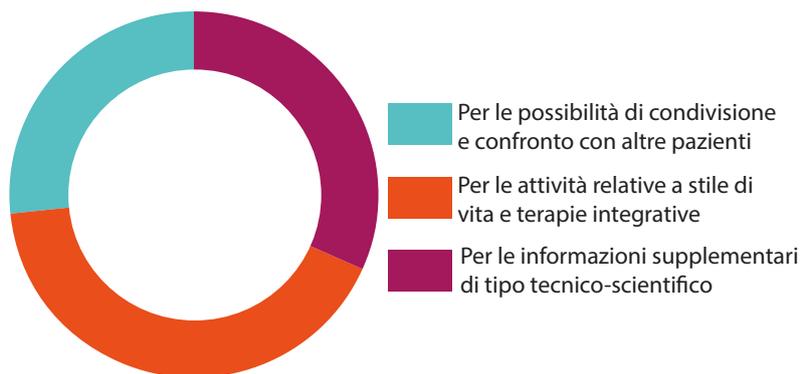
Hai partecipato a qualcuna delle attività proposte o usufruito di qualche servizio?



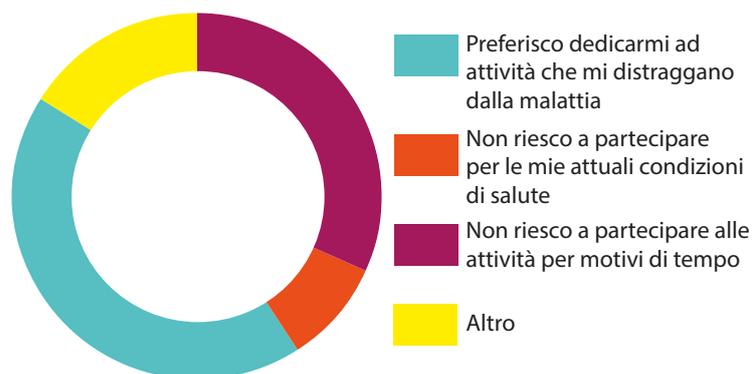
Come giudichi il ruolo delle associazioni di volontariato?



Se sei iscritta ad un'associazione di pazienti, per quale motivo ti sei associata?

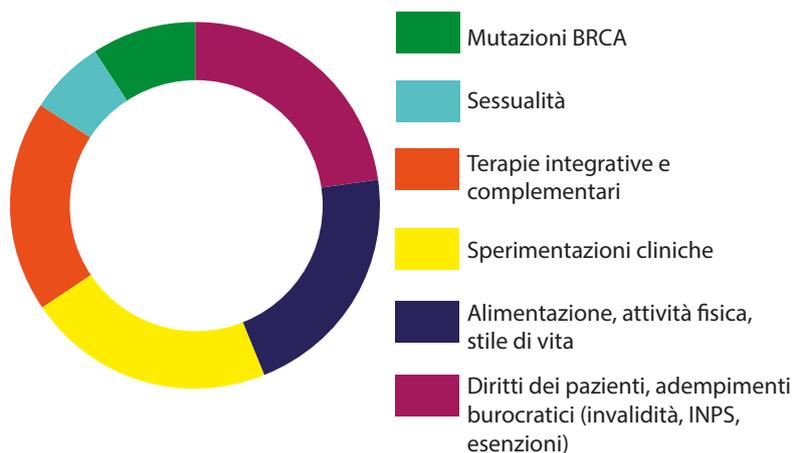


Se non sei iscritta a nessuna associazione, per quale motivo non l'hai fatto?



Altro:
Lontananza 5, altri impegni 2.

Quali sono gli argomenti sui quali vorresti ricevere più informazioni o approfondimenti?



I suggerimenti delle pazienti

Il questionario si conclude con due domande aperte che permettono alle pazienti di esprimersi con parole proprie e lasciare eventuali suggerimenti.

Qual è l'aspetto del percorso clinico-assistenziale che secondo te funziona meglio?
Qual è l'aspetto del percorso clinico-assistenziale che invece dovrebbe essere migliorato?

Le risposte sono state classificate in:

aspetti organizzativi

aspetti relazionali col personale infermieristico

aspetti relazionali col personale medico e infermieristico o non specificato

aspetto relazionali col solo personale medico

aspetti informativi

RISULTATI

Le pazienti hanno riferito che l'aspetto migliore dell'esperienza è quello della relazione con personale infermieristico. Si conferma anche la soddisfazione per gli aspetti organizzativi, in particolare la multidisciplinarietà del percorso, e quelli strettamente clinici. L'aspetto più problematico è quello dei tempi di attesa del day hospital, segue la relazione col personale medico; in particolare diverse risposte hanno evidenziato la necessità di avere un oncologo di riferimento durante le cure. Anche le risposte classificate come carenze informative sono, per lo più, riferite alla necessità di una migliore comunicazione da parte dei medici.

Qual è l'aspetto del percorso clinico-assistenziale che secondo te funziona meglio?

1. le infermiere
2. il personale infermieristico stupendo
3. efficienza delle infermiere anche nelle spiegazioni
4. il rapporto con le infermiere
5. day hospital e terapia: ragazze fantastiche!
6. personale infermieristico
7. attività infermieristica
8. assistenza infermieristica
9. aspetto umani degli infermieri
10. rapporto tra infermiere e pazienti
11. rapporto infermieri/pazienti
12. personale infermieristico disponibile, cure e percorsi adeguati
13. personale infermieristico
14. essere seguita in tutto il percorso sia nelle visite che nelle prenotazioni degli esami
15. aspetto tecnico e organizzativo
16. organizzazione del reparto durante le terapie e l'assistenza infermieristica
17. coordinamento tra le diverse unità
18. collegamento tra le diverse professionalità
19. collegamento oncologia chirurgia
20. organizzazione e gestione degli appuntamenti data direttamente dall'ospedale, medicine date direttamente dall'ospedale
21. buona omogeneità in tutto il percorso
22. ottima organizzazione e sinergia tra i reparti
23. collaborazione tra vari medici (oncologo, chirurgo, fisioterapista)
24. cordialità del personale
25. calore umano del persone medico e infermieristico
26. l'amore e la cura di medici e infermieri
27. ambiente sereno e rassicurante, grazie al personale
28. terapia in DH, supercontrollata. Disponibilità del personale
29. la disponibilità dei medici e degli infermieri
30. assistenza durante le terapie in day hospital da parte del personale medico e infermieristico
31. diagnostica, terapia, assistenza
32. chirurgia onco-ginecologica e radioterapia
33. il percorso terapeutico
34. le terapie
35. attenzione verso la paziente, tempistiche della cura
36. la chemioterapia
37. chirurgia
38. meditazione, supporto psicologico, alimentare
39. il modo di dare informazioni su esami e visite

Qual è l'aspetto del percorso clinico-assistenziale che invece dovrebbe essere migliorato?

1. relazione ed ascolto
2. più medici strutturati e meno libero arbitrio agli specializzandi - più incontri informativi - più corsi di comunicazione per tutti
3. il rapporto con i medici e la mancanza di continuità, parliamo spesso con medici che ci vedono per la prima volta
4. necessità di avere un medico di riferimento, sono stata visitata da medici sempre diversi durante le visite e durante la chemioterapia
5. contatto con i medici
6. rapporto coi medici
7. avere un oncologo assegnato
8. un po' più di empatia
9. le visite degli specializzandi
10. l'organizzazione e l'ascolto. Conoscere la persona per curare la malattia!
11. assistenza in day hospital dovrebbe essere di continuità con lo stesso medico
12. io sentirei l'esigenza di potermi interfacciare con un medico di riferimento anche se comprendo che l'organizzazione ospedaliera lo rende difficile
13. contatti più frequenti con l'oncologo di riferimento per informazioni sull'andamento della terapia
13. comunicare l'orario delle terapie in urgenza per potere eventualmente uscire e poi rientrare, evitando lunghe attese in sala di aspetto
14. i tempi di attesa
15. maggiore coinvolgimento delle pazienti e più facilità di accesso agli esami di follow up
16. il DH avrebbe bisogno di più personale e risorse
17. l'organizzazione interna, il numero di oncologi e infermieri è insufficiente
18. rispetto degli orari di terapia
19. ristrutturare il reparto e renderlo più moderno
20. tempi di attesa day hospital
21. il coordinamento tra i vari istituti (angiologia, radiologia...)
22. i tempi di attesa
23. interazione col reparto di generica clinica
24. tempo in DH deve essere abbreviato, gli oncologi devono seguire le pazienti in maniera adeguata, programmare visite ed esami (cartella clinica smarrita e ritardo nell'inizio della terapia)
25. i tempi di attesa
26. avere un unico polo senza doversi spostare da una capo all'altro per fare gli esami di controllo
27. un numero attivo il sabato e la domenica quando il DH è chiuso, o almeno sapere a chi rivolgersi

28. informazioni sul percorso terapeutico
29. integrazione alla terapie, tempistiche tra vari reparti, gestione informatica della cartella clinica, blocco del FSE per alcuni reparti
30. comunicazione medica che a volte è troppo tecnica
31. il medico che illustra il cambio di terapia dovrebbe dedicare più tempo e ascolto, perché i dubbi rimasti non aiutano il lato psicologico delle pazienti
32. accessibilità ed informazione presso il personale medico
33. maggiori informazioni sulle terapie
34. non viene nemmeno nominata la possibilità di essere seguiti da un nutrizionista, non c'è supporto psicologico durante le terapie ne dopo, non si viene visitati, salvo grosse complicanze
35. supporto psicologico alle pazienti e al personale
36. ci era stato dato il nutrizionista, hanno pensato bene di eliminarlo.
37. per questi lunghi percorsi che il paziente deve seguire serve più organizzazione e coordinazione. Trovo che manchi quell'umanità che aiuterebbe la gestione del malessere
38. sicuramente incrementare il dialogo medico/paziente. Il paziente deve essere rassicurato , parlare su come stanno andando le cose. Che due minuti di dialogo prima della terapia in mezzo ad altre pazienti (poca privacy) sono insufficienti. Come paziente mi secca essere trattata come un numero nella massa. Il tempo di ascolto ci vuole, questo è anche il tempo di cura.



LOTO

UNITI CONTRO
IL TUMORE OVARICO
ONLUS