

**5° TURIN CARDIOVASCULAR NURSING
CONVENTION**

**SATISFACTION DEI PAZIENTI IN U.T.I.C.
ruolo dei famigliari**

S.Giovanni Battista TORINO

S.C. Cardiologia Ospedaliera

Direttore Dott. S. Marra

**CPS M. Amendolagine
CPS T. Brillada
CPS N. Ollino
CPS L. Puerari**

**Con la collaborazione del
Dott. T. Usmiani**



SATISFACTION DEI PAZIENTI IN U.T.I.C.

QUALITA' NELLA SANITA'

“Il rapporto fra il miglioramento nelle condizioni di salute ed il massimo miglioramento raggiungibile sulla base delle conoscenze scientifiche, delle risorse disponibili e delle caratteristiche del paziente”

Donabedian “ La qualità dell’assistenza Sanitaria” 1990

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

SATISFACTION DEI PAZIENTI IN U.T.I.C.

LE COMPONENTI DELLA QUALITA'

1. LA STRUTTURA

2. IL PROCESSO

3. L' ESITO

STRUTTURA:

**“risorse disponibili, attrezzature,
edifici, personale, l'organizzazione del
lavoro che nel loro insieme
condizionano la qualità organizzativa**

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

SATISFACTION DEI PAZIENTI IN U.T.I.C.

QUALITA' RELAZIONALE

Comportamento degli operatori verso gli assistiti:

Comprensibilità delle informazioni

Interesse

Cortesia

Rispetto

Disponibilità a fornire chiarimenti

Comfort: alberghiero, igiene, orario visita

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

SATISFACTION DEI PAZIENTI IN U.T.I.C.

INTERESSE

Migliorare un aspetto della degenza favorendo una più prolungata presenza di parenti e/o amici anche in un momento molto critico della malattia e in una struttura ad elevata attenzione assistenziale e terapeutica

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmani

SATISFACTION DEI PAZIENTI IN U.T.I.C.

- ❖ CITTADINI INFORMATI ED ESIGENTI
- ❖ PROCEDURE STANDARD DA SEGUIRE
- ❖ APPROCCIO OLISTICO ALL'ASSISTITO

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmani

IL PROCESSO DI INTERESSE E COLLABORAZIONE

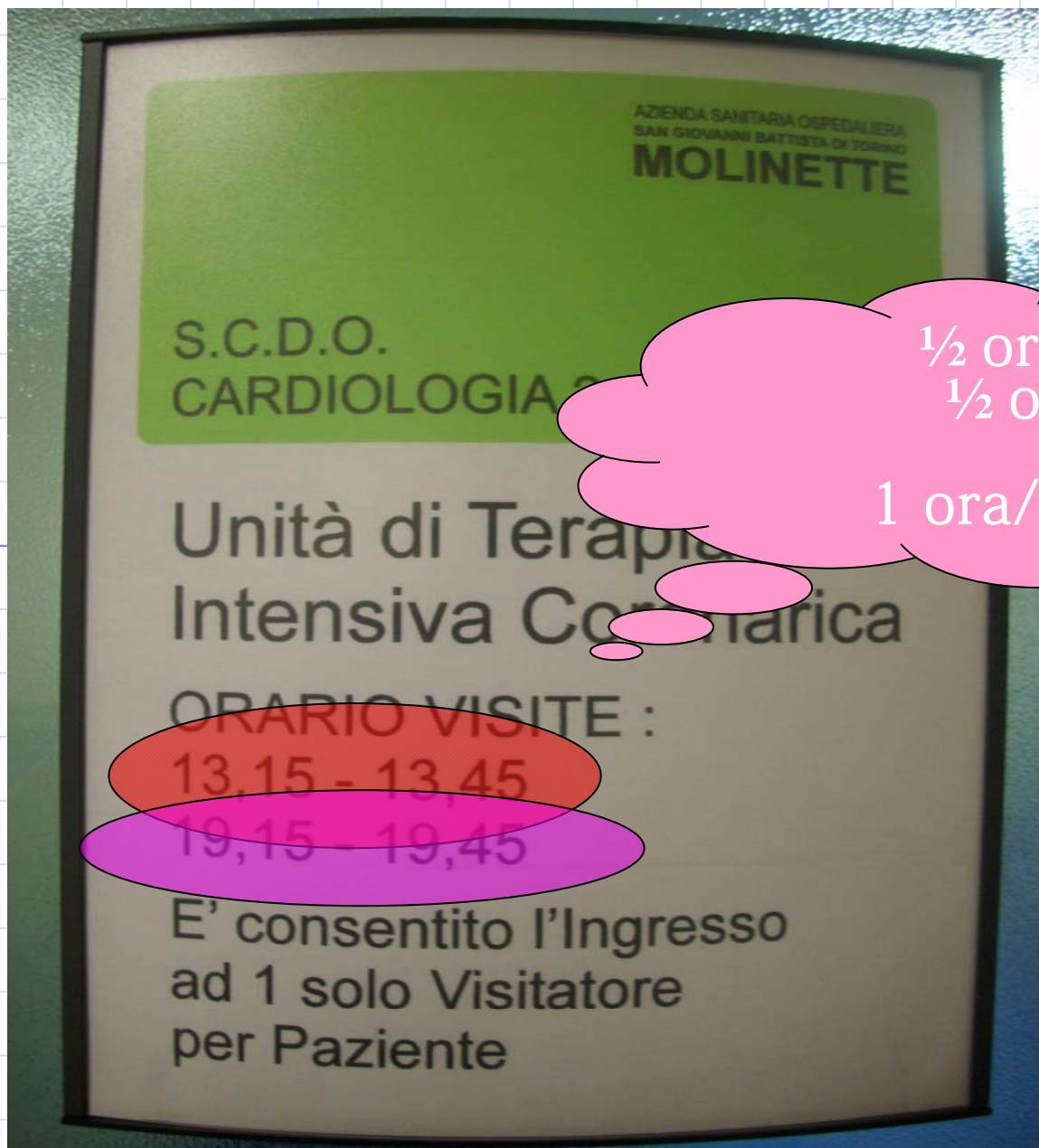
❖ IL TEMPO

❖ LO SPAZIO

❖ IL COINVOLGIMENTO FAMILIARE

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani



1/2 ora
1/2 ora
1 ora/die

**...è questa
l'unica
soluzione
possibile ?**

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

Indagine di gradimento sulla collaborazione assistenziale dei parenti in U.T.I.C. 1 di 2

Destinatario dell'intervista

PARENTE

PAZIENTE

Sesso assistito

M

F

Età assistito

Giovane, minore di anni 70

Anziano, uguale / maggiore di anni 70

Parente lavoratore?

M

F

Periodo dipendenza / non autosufficienza

Breve, fino a 4 gg.

Lungo, oltre i 4 gg.

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

Indagine di gradimento sulla collaborazione assistenziale dei parenti in U.T.I.C. 2 di 2

L'attuale orario di visita

- E' di suo gradimento?

SI NO

- E' sufficiente ½ ora?

SI NO

Vorrebbe che l'ingresso in UTIC fosse riservato solo ai parenti prossimi?

SI NO

Secondo Lei potrebbe essere utile la collaborazione di un familiare per l'assistenza?

SI NO

Qualora la risposta sia SI

- per i momenti che precedono e seguono le procedure?

SI NO

- per i pasti?

SI NO

- per un periodo di tempo "libero" nel pomeriggio/sera?

SI NO

- per le 24 ore?

SI NO

Nella sua famiglia c'è qualcuno che sarebbe disposto alla collaborazione con gli infermieri, superando

eventuali ansie e timori di essere in una T.I. ?

SI NO

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

A CHI E' STATO RIVOLTO IL QUESTIONARIO ?

◆ 77 PAZIENTI

Maschi 48

Femmine 29

Giovani 39

Anziani 38

Degenza lunga 43

Degenza breve 34

◆ 71 PARENTI 4 P.TI SENZA PARENTI

Maschi 37

Femmine 34

Giovani 35

Anziani 36

Degenza lunga 44

Degenza breve 27

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

L' ATTUALE ORARIO DI VISITA

◆ E' DI SUO GRADIMENTO?

SI 27 pazienti

NO 50 pazienti

◆ E' SUFFICIENTE MEZZ'ORA?

SI 16 pazienti

NO 61 pazienti

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

***“SECONDO LEI POTREBBE ESSERE
UTILE LA COLLABORAZIONE DI UN
FAMIGLIARE IN U.T.I.C. ?”***

SI 68

NO 9

...IN CONCOMITANZA DI PROCEDURE?

SI 50

NO 27

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

...DURANTE I PASTI?

SI	41
NO	36

ETA' ASSISTITO?

Minore anni 70	39
Maggiore anni 70	38

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

***... PER UN PERIODO DI TEMPO
TRA POMERIGGIO E SERA?***

SI 59

NO 12

*"...UTILE NEL POMERIGGIO UN ORARIO PIU'
PIU' LUNGO"*

... E PER LE 24 ORE?

SI 22

NO 49

"...NON PER LE ORE NOTTURNE"

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

IL DEGENTE RISPONDE a: “UNA POSSIBILE COLLABORAZIONE DEL FAMIGLIARE IN U.T.I.C. ... ?”

- ◆ Favorevole a più tempo, ma non per 24h
- ◆ Più per gli anziani, che necessitano di maggiore assistenza
- ◆ “...tanto bastate voi infermieri” oppure “... ci siete voi”
- ◆ Il paziente si preoccupa di non dover pesare ai famigliari
- ◆ L'umore e lo stato di salute sono correlati con la necessità della presenza dei famigliari
- ◆ In acuzia il famigliare sente la necessità di stare vicino al malato, passata la fase critica, invece, il degente richiede una maggiore presenza dei parenti

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

PARENTI IN U.T.I.C.

...

RISORSA DA SFRUTTARE O INGOMBRO DA GESTIRE?

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

IL FAMILIARE RISPONDE a:

**"E' POSSIBILE UNA COLLABORAZIONE
CON IL PERSONALE INFERMIERISTICO
PER L'ASSISTENZA DI BASE VERSO IL
PARENTE ALLETTATO... ?"**

63 Familiari rispondono SI

8 Familiari rispondono NO

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

...LA VOCE DEI FAMIGLIARI

- ◆ Si per più tempo, magari nel pomeriggio, ma non le 24 ore
- ◆ Disponibili per i pasti? "SI, ... ma a che ora servono il vitto?"
- ◆ Non sempre il volere del paziente corrisponde alle possibilità dei parenti
- ◆ Presenza "passiva" → Educazione breve e mirata → il FARE riduce l'ansia da presenza "passiva" → presenza "attiva" ovvero... **collaborazione!!**

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

Secondo lei potrebbe essere utile la collaborazione di un familiare per l'assistenza?

◆ Per i momenti che precedono e seguono le procedure	SI 59	NO 12
◆ Per i pasti	SI 51	NO 20
◆ Per un periodo di tempo tra pomeriggio/sera	SI 59	NO 12
◆ Per le 24 ore	SI 22	NO 49

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

PARENTE CHE VIENE IN VISITA AL MALATO, HA VINCOLI D'ORARIO?

ASSISTITI CON PARENTI LAVORATORI

52

ASSISTITI CON PARENTI NON
LAVORATORI

25

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

...Punti chiave emersi dallo spoglio dei dati

- Collaborazione dei famigliari? **Si 63** No 8
- Parenti lavoratori? **Si 52** No 25
- Richiesta tempo: margine
meno ristretto alla sera **Si 59** No 12
- Assistenza durante i pasti? **Si 51** No 20
- Possibilità di visita prima e
dopo le procedure
diagnostico-terapeutiche? **Si 59** No 12

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

LA REALTA' DELLE U.T.I.C. IN ITALIA, si indaga tra Nord Centro e Sud/isole

... ALLORA PERCHE' NON FORNIRE AL
PARENTE

MAGGIOR TEMPO DA DEDICARE
ALL'ALLETTATO ?

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani

QUESTIONARIO PROPOSTO A 120 U.T.I.C. DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

- ◆ Orario visita dei parenti presso U.O.
 - < di 1 ora
 - < 1 ora x 2 (pranzo e cena)
 - > di 1 ora
 - Per i pasti?
 - Pre e post procedure?
- ◆ Visita limitata a parenti prossimi oppure ingresso non vincolato
- ◆ Opinione dell'operatore sull'eventuale presenza di un familiare collaborante in u.t.i.c.

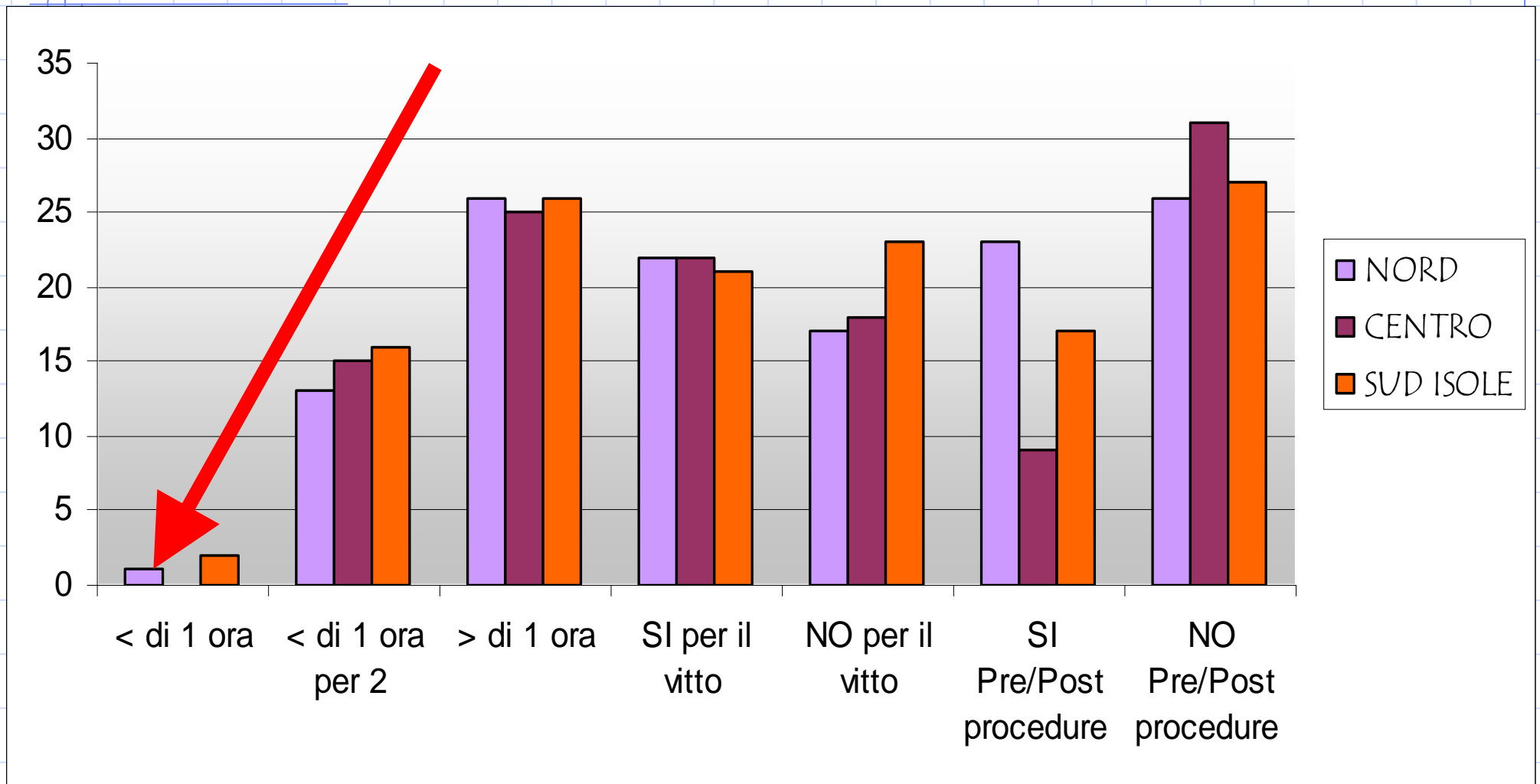
S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari- Dott. T. Usmiani

ORARI VISITA PARENTI U.T.I.C.

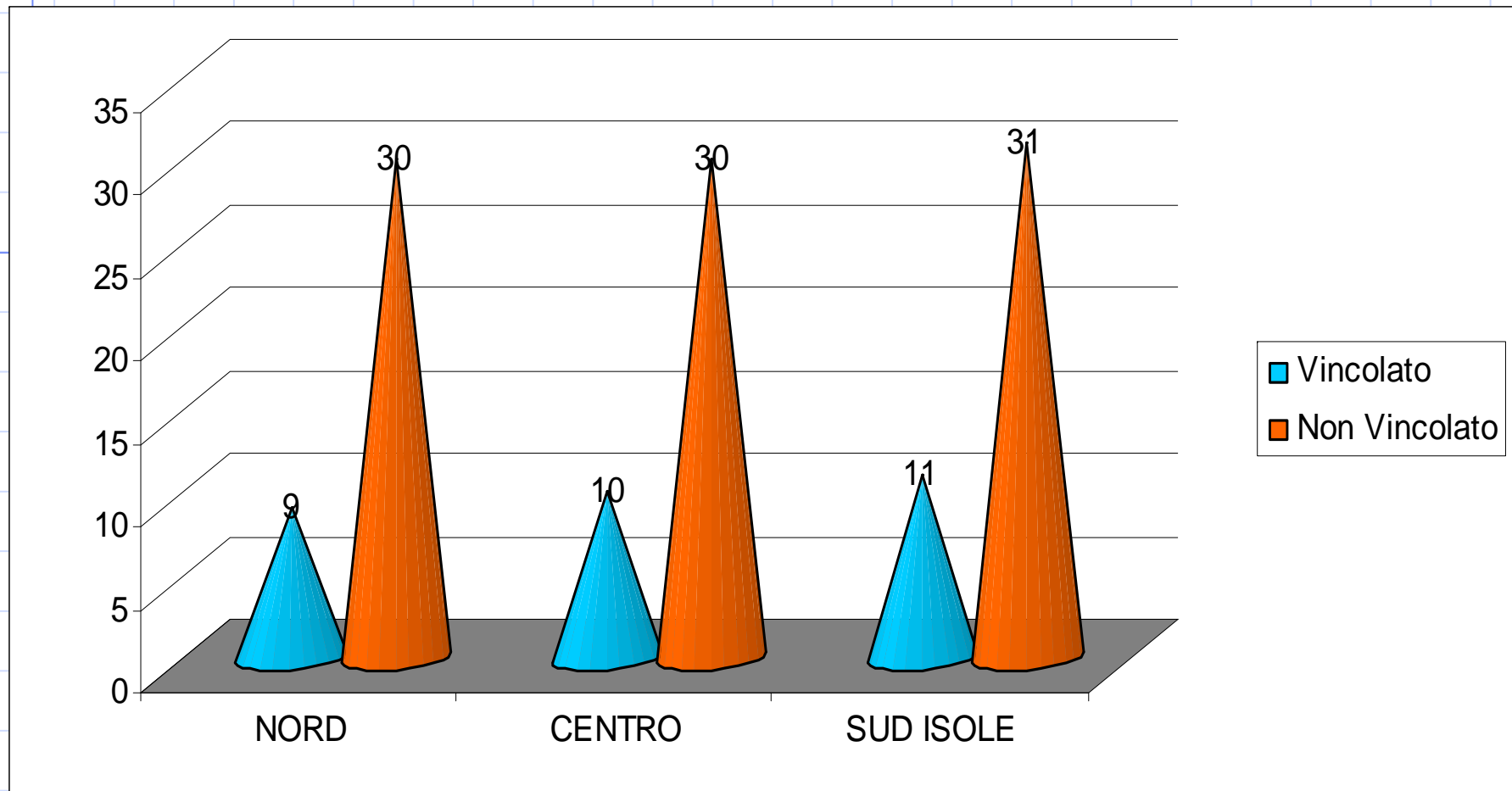
Nord Centro Sud ed Isole



S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmani

Vincolo ingresso U.T.I.C. indagine in Italia...



S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO
Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmani

Vincolare, ma poi...

- ✓ Registrare in cartella i parenti autorizzati
- ✓ Un ingresso alla volta → comporta un controllo rigoroso da parte dell'infermiere → quanti aspetti dell'educazione? Infermiere guardiano...
- ✓ Esperienza di Lugano

Opinione operatore sull' eventuale presenza di un familiare collaborante in U.T.I.C.

La struttura non permette / il pz acuto ha bisogno di stare tranquillo/ no se parenti invasivi, rallentano le manovre/ si per i pasti / si per i disorientati / in fase di studio / no, creano solo confusione/ si, per il benessere del pz / si, alleggeriscono il lavoro, ma vanno educati / no, portano solo ansia e agitazione / no, il parente in utic è solo un danno/ no, intralciano i lavori / si, il pz è più tranquillo.

S.C. Cardiologia Ospedaliera S.Giovanni Battista TORINO

Direttore Dott. S. Marra

CPS M.Amendolagine - CPS T.Brillada - CPS N.Ollino - CPS L.Puerari - Dott. T. Usmiani



**Grazie per
l'attenzione**