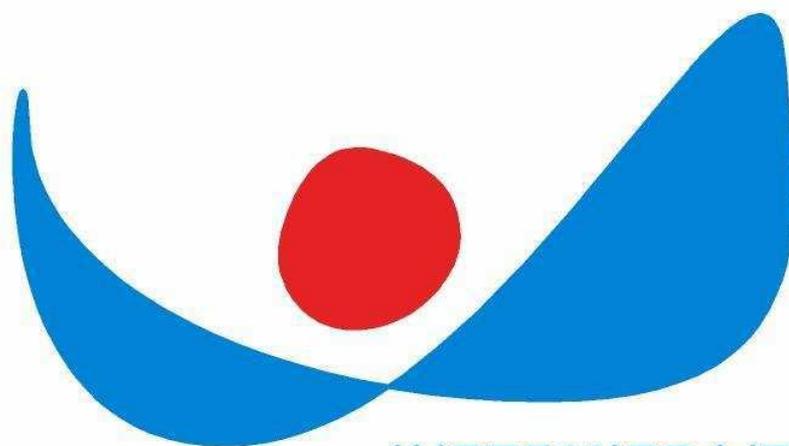


**INCHIESTA SUL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DEI PAZIENTI  
DELLE INFERMIERE E DEGLI INFERMIERI INDIPENDENTI**

**2012**



**INFERMIERA/E  
INDIPENDENTE**

## RIASSUNTO DEI RISULTATI DELLO STUDIO

L'indagine, svolta nei mesi di febbraio – aprile del 2012 si proponeva di verificare il grado di **soddisfazione dei pazienti relativo alle cure infermieristiche somministrate dalle infermiere e dagli infermieri indipendenti.**

La qualità delle cure è stata valutata sulla base delle seguenti «dimensioni»:

- Il sostegno morale
- Il rispetto dell'individuo
- L'informazione al paziente
- L'informazione alla famiglia
- Il benessere fisico
- L'impressione generale sulle cure

Per raggiungere gli obiettivi fissati, si è deciso di intervistare un campione rappresentativo di 300 pazienti, distribuiti in tutte le regioni del Canton Ticino della Mesolcina e del Moesano. Il livello generale di soddisfazione è stato misurato tramite la somministrazione di un questionario completamente anonimo, redatto dal **Comitato GIITI** (Gruppo Infermieri Indipendenti Ticino), gruppo d'interesse dell'Associazione Svizzera Infermieri.

Il questionario era da completare da parte del paziente o da una persona designata dal paziente stesso. Il ruolo dell'infermiera si è limitato alla distribuzione del questionario e della lettera di accompagnamento che ne spiegava gli scopi.

Il tasso di risposta è relativamente alto: 254 questionari sono rientrati, pari all'84.5%.

La proporzione di donne nel campione era del 65.4%, mentre l'età di due pazienti su 3 era superiore a 80 anni e di uno su 5 superiore ai 90.

Le infermiere indipendenti attive in Ticino Mesolcina e Moesano sono ca. 150 ed erogano cure infermieristiche indirizzate a ca. 2800 pazienti all'anno.

### Conclusioni

La verifica del grado di soddisfazione degli utenti di un servizio è indubbiamente uno strumento di gestione importante, che può essere utilizzato per almeno due distinte analisi: la verifica del successo delle azioni intraprese nel passato da un lato e la pianificazione delle soluzioni da attuare nel futuro dall'altro.

Nel nostro caso, il livello di soddisfazione espresso dai pazienti è molto elevato, se si considerano le risposte alle domande chiave del questionario, quali ad esempio la fiducia nell'infermiera (il 99.6% ne ha molta o abbastanza), oppure l'essere trattato con dignità (100% di risposte affermative), la gentilezza dell'infermiera (per il 92.4% molto gentile, per il 7.6% abbastanza gentile), il giudizio globale sulle cure (per il 59.6% eccellenti, per il 38.8% buone), il raccomandare l'infermiera a parenti, amici e conoscenti (risposta affermativa nel 99.6% dei casi) e l'impatto delle cure infermieristiche come premessa per restare al proprio domicilio (99.6% di risposte affermative).

L'analisi statistica delle risposte secondo il gender, l'età e il domicilio non ha messo in luce nessuna differenza significativa.

29 maggio 2012