

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

**2012**



## Sommario

1	INTRODUZIONE .....	4
1.1	OBIETTIVO DELLO STUDIO .....	4
1.2	CASISTICA.....	4
1.3	QUESTIONARIO .....	4
1.4	TEMPISTICA .....	4
1.5	CRITERI DI ESCLUSIONE .....	4
1.6	PROTEZIONE DELLA SFERA PRIVATA .....	4
1.7	TASSO DI RISPOSTA.....	5
1.8	VARIABILI MISURATE .....	5
1.9	METODOLOGIA STATISTICA.....	5
2	RISULTATI .....	6
2.1	CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DEL CAMPIONE .....	6
2.2	STATO DI SALUTE E QUALITÀ DI VITA .....	7
2.3	DOMANDE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE .....	8
2.3.1	HA FIDUCIA NELL'INFERMIERA INDIPENDENTE CHE LA STA CURANDO?8	
2.3.2	COME GIUDICA IL COMPORTAMENTO DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE CHE SI OCCUPA DI LEI? .....	9
2.3.3	SE IL SUO STATO DI SALUTE LE SUSCITA DELLE PREOCCUPAZIONI, NE PUÒ PARLARE CON L'INFERMIERA INDIPENDENTE? .....	10
2.3.4	QUANDO PONE DELLE DOMANDE PER LEI IMPORTANTI, L'INFERMIERA INDIPENDENTE RISPONDE IN MODO CHIARO?.....	11
2.3.5	SE PARLA DELLE SUE PAURE, PREOCCUPAZIONI, SOFFERENZE, DUBBI E/O INSODDISFAZIONI, L'INFERMIERA INDIPENDENTE MOSTRA DISPONIBILITÀ?.....	12
2.3.6	SI SENTE LIBERA/O DI ESPRIMERE LA SUA OPINIONE RIGUARDO LE CURE CHE RICEVE? .....	13
2.3.7	HA L'IMPRESSIONE DI ESSERE TRATTATA/O CON DIGNITÀ?.....	14
2.3.8	SA COME CONTATTARE L'INFERMIERA INDIPENDENTE IN CASO DI NECESSITÀ? .....	15
2.3.9	L'INFERMIERA INDIPENDENTE LE HA LASCIATO I SUOI RECAPITI E REPERIBILITÀ? .....	16
2.3.10	LE È CAPITATO CHE L'INFERMIERA INDIPENDENTE PARLASSE DAVANTI A LEI IGNORANDO LA SUA PRESENZA? .....	17
2.3.11	HA DOLORI?.....	18

2.3.12	NEL CASO IN CUI HA AVUTO DOLORI, QUESTI ERANO? .....	19
2.3.13	PENSA CHE L'INFERMIERA ABBIATO FATTO TUTTO IL POSSIBILE PER CALMARE IL SUO DOLORE? .....	20
2.3.14	COME GIUDICA LA GENTILEZZA DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE CHE SI OCCUPA DI LEI? .....	21
2.3.15	COME GIUDICA, NELL'INSIEME, LE CURE CHE RICEVE? .....	22
2.3.16	RACCOMANDEREBBE L'INFERMIERA INDIPENDENTE CHE LA CURA AI SUOI FAMILIARI E AMICI?.....	23
2.3.17	L'INFERMIERA INDIPENDENTE È DISPONIBILE A COLLABORARE CON FAMILIARI, AMICI O LE SUE PERSONE DI REFERENZA? .....	24
2.3.18	COME GIUDICA LA COLLABORAZIONE TRA IL SUO MEDICO E L'INFERMIERA INDIPENDENTE? .....	25
2.3.19	IMPATTO DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE SULLA SUA QUALITÀ DI VITA (VIVERE A DOMICILIO)?	26
2.3.20	IMPATTO DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE SULLA SUA QUALITÀ DI VITA (AUTONOMIA)? .....	27
2.3.21	SI SENTE SICURA(O) DURANTE LE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE?	28
2.3.22	L'INFERMIERA INDIPENDENTE LE HA PROPOSTO DEGLI ACCORGIMENTI PER LA SUA SICUREZZA ABITATIVA? .....	29
3	CONCLUSIONI .....	30
4	ALLEGATI.....	31
4.1	RISPOSTE INDIVIDUALI: COSA CAMBIEREBBE O POTENZIEREBBE PER MIGLIORARE LA SUA PERMANENZA A DOMICILIO? .....	31
4.2	QUESTIONARIO .....	35

# 1 INTRODUZIONE

## 1.1 OBIETTIVO DELLO STUDIO

Obiiettivo dello studio: misurare il livello generale di *soddisfazione* e di *aspettativa* dei pazienti curati dalle infermiere indipendenti al loro domicilio. L'inchiesta è stata sviluppata da rappresentanti del **GIITI**, Gruppo Infermieri Indipendenti Ticino. Il GIITI, è un gruppo d'interesse che sottostà all'associazione svizzera infermieri (ASI-SBK) e raggruppa gli infermieri indipendenti attivi in Ticino e Mesolcina.

## 1.2 CASISTICA

Per raggiungere l'obiettivo fissato, 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 redatto dal Comitato GIITI.

## 1.3 QUESTIONARIO

I questionari<sup>1</sup>, elaborati dal GIITI, sono stati distribuiti dalle infermiere e inviati dai pazienti direttamente, tramite l'allegata busta per la risposta, allo studio di consulenza che ha analizzato i risultati

La versione originale italiana del questionario è stata tradotta in tedesco.

## 1.4 TEMPISTICA

L'inchiesta si è svolta durante i mesi di febbraio-aprile 2012.

## 1.5 CRITERI DI ESCLUSIONE

Non erano previsti criteri di esclusione dallo studio.

## 1.6 PROTEZIONE DELLA SFERA PRIVATA

I questionari -completamente anonimizzati- sono in possesso dello studio di consulenza che ha analizzato i risultati dell'inchiesta. La partecipazione all'indagine era volontaria; i dati raccolti sono stati elaborati in forma anonima e globale, per rispondere ai soli scopi dell'indagine, e saranno distrutti, in ottemperanza alla Legge sulla statistica cantonale (LStac; RL 1.7.4.1) e alla Legge cantonale sulla protezione dei dati personali (LPDP; RL 1.6.1.1).

---

<sup>1</sup> Vedi Annesso

## 1.7 TASSO DI RISPOSTA

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

## 1.8 VARIABILI MISURATE

Le variabili misurate ambivano a valutare il livello generale di soddisfazione dei pazienti e delle pazienti curati al loro domicilio, così come le loro aspettative, secondo le «dimensioni» seguenti:

1. Il sostegno morale
2. Il rispetto dell'individuo
3. L'informazione al paziente
4. L'informazione alla famiglia
5. Il benessere fisico
6. L'impressione generale sulle cure

Da parte del paziente era pure possibile fornire opinioni su possibili miglioramenti. Il dettaglio delle domande figura nel questionario allegato.

## 1.9 METODOLOGIA STATISTICA

L'analisi statistica è stata effettuata con il programma SPSS® (Statistical Package for the Social Sciences) versione 19 e la gestione dei dati tramite il programma Excel®.

L'analisi è di tipo descrittivo: i risultati sono descritti dapprima globalmente e in seguito tenendo conto della ripartizione secondo il gender, l'età e il domicilio delle intervistate e degli intervistati. Non essendo stata effettuata nel passato una simile inchiesta, non è stato possibile analizzare un'eventuale evoluzione del grado di soddisfazione.

Dal punto di vista delle tabelle illustrative, è da notare che la somma delle percentuali indicate non dà sempre 100%, a causa degli arrotondamenti nei calcoli da un lato e da domande con possibili risposte multiple dall'altro.

Il totale delle risposte nelle tabelle per sottogruppo- gender, età e domicilio - non corrisponde al numero totale di questionari rispediti, poiché in alcuni casi i pazienti non hanno completato questi campi.

## 2 RISULTATI

### 2.1 CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DEL CAMPIONE

La popolazione intervistata (n=254) è composta da 161 donne (65.4%) e 85 uomini (34.6%). Otto intervistate(i) non hanno precisato il gender.

**TABELLA 1 CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DELLA POPOLAZIONE**

		N	%
Sesso	Donna	161	65.4%
Età	Meno di 60 anni	11	4.5%
	60-69	18	7.3%
	70-79	53	21.6%
	80-89	112	45.7%
	90 e più	51	20.8%
Domicilio	Locarnese	65	26.2%
	Bellinzonese	24	9.7%
	Tre Valli	3	1.2%
	Malcantone e Veduggio	38	15.3%
	Luganese	88	35.5%
	Mendrisiotto e Basso Ceresio	22	8.9%
	Mesolcina	8	3.2%
Nazionalità	Svizzera	214	84.9%
Lingua	Parla l'italiano	238	93.7%
Altre lingue	Tedesco	77	30.3%
	Francese	95	37.4%
	Inglese	27	10.6%
	Altre	6	2.4%
Rendite	AVS	233	92.5%
	AI	15	6.0%
	Complementare	47	18.7%
	Secondo pilastro	100	39.7%

## 2.2 STATO DI SALUTE E QUALITÀ DI VITA

**TABELLA 2 STATO DI SALUTE E QUALITÀ DI VITA**

		N	%
Ricovero in ospedale	Ricovero negli ultimi 6 mesi	98	<b>40.2%</b>
Seguita(o) da infermiera indipendente	Meno di 1 anno	77	<b>30.6%</b>
	Più di 1 anno	175	<b>69.4%</b>
Giudizio sullo stato di salute	Molto buono	6	<b>2.4%</b>
	Buono	88	<b>35.2%</b>
	Mediocre	140	<b>56.0%</b>
	Pessimo	16	<b>6.4%</b>
Giudizio sulla qualità di vita	Molto buona	13	<b>5.2%</b>
	Buona	127	<b>50.6%</b>
	Mediocre	101	<b>40.2%</b>
	Pessima	10	<b>4.0%</b>

**TABELLA 3 ORIGINE DELL'INTERVENTO DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE**

		N	%
Chi le ha segnalato l'infermiera indipendente che la segue?	Medico	150	<b>59.1%</b>
	Familiari/amici	68	<b>26.8%</b>
	Ospedale/Clinica	30	<b>11.8%</b>
	Cassa malati	5	<b>2.0%</b>
	Servizi sociali	13	<b>5.1%</b>
	Sito internet	2	<b>0.8%</b>
	Altro	13	<b>5.1%</b>

**TABELLA 4 MOTIVO DELLA NECESSITÀ DI CURE**

		N	%
Motivo della necessità di cure	Malattia	173	<b>76.2%</b>
	Invalidità	35	<b>15.4%</b>
	Infortunio	13	<b>5.7%</b>
	Gravidanza	4	<b>1.8%</b>
	Altro	2	<b>0.9%</b>

## 2.3 DOMANDE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE

### 2.3.1 HA FIDUCIA NELL'INFERMIERA INDIPENDENTE CHE LA STA CURANDO?

Tutti i pazienti

Domanda 7 - Ha fiducia nell'infermiera indipendente che la sta curando?									
Molta		Abbastanza		Poca		Per niente		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
220	<b>87.3%</b>	31	<b>12.3%</b>	1	<b>0.4%</b>	0		252	100.0%

2 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 7 - Ha fiducia nell'infermiera indipendente che la sta curando?							
		Molta		Abbastanza		Poca		Per niente	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Sesso	M	72	<b>85.7%</b>	12	<b>14.3%</b>	0		0	
	F	142	<b>88.8%</b>	18	<b>11.3%</b>	0		0	
Età	Meno di 60 anni	9	<b>81.8%</b>	1	<b>9.1%</b>	1	<b>9.1%</b>	0	
	60-69	17	<b>94.4%</b>	1	<b>5.6%</b>	0		0	
	70-79	47	<b>88.7%</b>	6	<b>11.3%</b>	0		0	
	80-89	95	<b>85.6%</b>	16	<b>14.4%</b>	0		0	
	90 e più	46	<b>90.2%</b>	5	<b>9.8%</b>	0		0	
Domicilio	Locarnese	56	<b>86.2%</b>	8	<b>12.3%</b>	1	<b>1.5%</b>	0	
	Bellinzonese	22	<b>91.7%</b>	2	<b>8.3%</b>	0		0	
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0	<b>0.0%</b>	0		0	
	Malcantone	29	<b>76.3%</b>	9	<b>23.7%</b>	0		0	
	Luganese	75	<b>87.2%</b>	11	<b>12.8%</b>	0		0	
	Mendrisiotto	21	<b>95.5%</b>	1	<b>4.5%</b>	0		0	
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0	<b>0.0%</b>	0		0	

2.3.2 COME GIUDICA IL COMPORTAMENTO DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE CHE SI OCCUPA DI LEI?

Tutti i pazienti

Domanda 8 – Come giudica il comportamento dell'infermiera indipendente?									
Ottimo		Buono		Mediocre		Pessimo		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
192	76.2%	60	23.8%	0		0		252	100.0%

2 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 8 – Come giudica il comportamento dell'infermiera indipendente?							
		Ottimo		Buono		Mediocre		Pessimo	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Sesso	M	65	77.4%	19	22.6%	0		0	
	F	121	75.6%	39	24.4%	0		0	
Età	Meno di 60 anni	9	81.8%	2	18.2%	0		0	
	60-69	16	88.9%	2	11.1%	0		0	
	70-79	40	75.5%	13	24.5%	0		0	
	80-89	81	73.0%	30	27.0%	0		0	
	90 e più	42	82.4%	9	17.6%	0		0	
Domicilio	Locarnese	54	83.1%	11	16.9%	0		0	
	Bellinzonese	16	66.7%	8	33.3%	0		0	
	Tre Valli	3	100.0%	0	0.0%	0		0	
	Malcantone	25	65.8%	13	34.2%	0		0	
	Luganese	63	73.3%	23	26.7%	0		0	
	Mendrisiotto	20	90.9%	2	9.1%	0		0	
	Mesolcina	7	87.5%	1	12.5%	0		0	

2.3.3 SE IL SUO STATO DI SALUTE LE SUSCITA DELLE PREOCCUPAZIONI, NE PUÒ PARLARE CON L'INFERMIERA INDIPENDENTE?

Tutti i pazienti

Domanda 9 - Se il suo stato di salute le suscita delle preoccupazioni, ne può parlare con l'infermiera indipendente?							
Si		No		Non ho preoccupazioni		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%
242	<b>96.0%</b>	2	0.8%	8	3.2%	252	100.0%

2 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 9 - Se il suo stato di salute le suscita delle preoccupazioni, ne può parlare con l'infermiera indipendente?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	82	<b>98.8%</b>	1	1.2%
	F	153	<b>100.0%</b>	0	
Età	Meno di 60 anni	10	<b>90.9%</b>	1	9.1%
	60-69	16	<b>100.0%</b>	0	
	70-79	51	<b>100.0%</b>	0	
	80-89	109	<b>100.0%</b>	0	
	90 e più	48	<b>98.0%</b>	1	2.0%
Domicilio	Locarnese	62	<b>98.4%</b>	1	1.6%
	Bellinzonese	23	<b>100.0%</b>	0	
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0	
	Malcantone	35	<b>100.0%</b>	0	
	Luganese	84	<b>98.8%</b>	1	1.2%
	Mendrisiotto	22	<b>100.0%</b>	0	
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0	

### 2.3.4 QUANDO PONE DELLE DOMANDE PER LEI IMPORTANTI, L'INFERMIERA INDIPENDENTE RISPONDE IN MODO CHIARO?

#### Tutti i pazienti

Domanda 10 - Quando pone delle domande per lei importanti, l'infermiera risponde in modo chiaro?							
Si		No		Non pongo domande all'infermiera		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%
242	<b>98.8%</b>	3	1.2%	6	2.4%	251	100.0%

Le percentuali di Si e No sono calcolate sul totale (245) di chi ha dichiarato di porre domande  
3 risposte mancanti

#### Per categorie

		Domanda 10 - Quando pone delle domande per lei importanti, l'infermiera risponde in modo chiaro?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	82	<b>98.8%</b>	1	1.2%
	F	153	<b>98.7%</b>	2	1.3%
Età	Meno di 60 anni	10	<b>100.0%</b>	0	
	60-69	18	<b>100.0%</b>	0	
	70-79	51	<b>98.1%</b>	1	1.9%
	80-89	109	<b>100.0%</b>	0	
	90 e più	46	<b>95.8%</b>	2	4.2%
Domicilio	Locarnese	62	<b>100.0%</b>	0	
	Bellinzonese	22	<b>95.7%</b>	1	4.3%
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0	
	Malcantone	37	<b>100.0%</b>	0	
	Luganese	83	<b>97.6%</b>	2	2.4%
	Mendrisiotto e Basso Ceresio	22	<b>100.0%</b>	0	
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0	

2.3.5 SE PARLA DELLE SUE PAURE, PREOCCUPAZIONI, SOFFERENZE, DUBBI E/O INSODDISFAZIONI, L'INFERMIERA INDIPENDENTE MOSTRA DISPONIBILITÀ?

Tutti i pazienti

Domanda 11 - Se parla delle sue paure, preoccupazioni, sofferenze, dubbi e/o insoddisfazioni, l'infermiera indipendente dimostra disponibilità?							
Si		Qualche volta		Non ho paure, preoccupazioni...		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%
230	96.6%	8	3.4%	13	5.2%	251	100.0%

Le percentuali di Si e No sono calcolate sul totale (238) di chi ha dichiarato di avere paure, preoccupazioni...  
3 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 11 - Se parla delle sue paure, preoccupazioni, sofferenze, dubbi e/o insoddisfazioni, l'infermiera indipendente dimostra disponibilità?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	75	96.2%	3	3.8%
	F	147	96.7%	5	3.3%
Età	Meno di 60 anni	11	100.0%	0	
	60-69	17	100.0%	0	
	70-79	51	98.1%	1	1.9%
	80-89	100	95.2%	5	4.8%
	90 e più	44	97.8%	1	2.2%
Domicilio	Locarnese	60	96.8%	2	3.2%
	Bellinzonese	23	100.0%	0	
	Tre Valli	3	100.0%	0	
	Malcantone	36	100.0%	0	
	Luganese	74	92.5%	6	7.5%
	Mendrisiotto	21	100.0%	0	
	Mesolcina	8	100.0%	0	

2.3.6 SI SENTE LIBERA/O DI ESPRIMERE LA SUA OPINIONE RIGUARDO LE CURE CHE RICEVE?

Tutti i pazienti

Domanda 12 - Si sente libera/o di esprimere la sua opinione riguardo le cure che riceve?					
Si		No		Totale	
N	%	N	%	N	%
245	<b>98.8%</b>	3	1.2%	248	100.0%

6 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 12 - Si sente libera/o di esprimere la sua opinione riguardo le cure che riceve?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	81	<b>98.8%</b>	1	1.2%
	F	156	<b>98.7%</b>	2	1.3%
Età	Meno di 60 anni	11	<b>100.0%</b>	0	
	60-69	18	<b>100.0%</b>	0	
	70-79	51	<b>98.1%</b>	1	1.9%
	80-89	110	<b>99.1%</b>	1	0.9%
	90 e più	47	<b>97.9%</b>	1	2.1%
Domicilio	Locarnese	64	<b>98.5%</b>	1	1.5%
	Bellinzonese	23	<b>100.0%</b>	0	
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0	
	Malcantone	35	<b>100.0%</b>	0	
	Luganese	84	<b>97.7%</b>	2	2.3%
	Mendrisiotto	22	<b>100.0%</b>	0	
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0	

2.3.7 HA L'IMPRESSIONE DI ESSERE TRATTATA/O CON DIGNITÀ?

Tutti i pazienti

Domanda 13 - Ha l'impressione di essere trattata/o con dignità?					
Si		No		Totale	
N	%	N	%	N	%
252	100.0%	0		252	100.0%

2 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 13 - Ha l'impressione di essere trattata/o con dignità?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	84	100.0%	0	
	F	160	100.0%	0	
Età	Meno di 60 anni	11	100.0%	0	
	60-69	18	100.0%	0	
	70-79	53	100.0%	0	
	80-89	111	100.0%	0	
	90 e più	51	100.0%	0	
Domicilio	Locarnese	65	100.0%	0	
	Bellinzonese	24	100.0%	0	
	Tre Valli	3	100.0%	0	
	Malcantone	38	100.0%	0	
	Luganese	86	100.0%	0	
	Mendrisiotto e Basso Ceresio	22	100.0%	0	
	Mesolcina	8	100.0%	0	

### 2.3.8 SA COME CONTATTARE L'INFERMIERA INDIPENDENTE IN CASO DI NECESSITÀ?

Tutti i pazienti

Domanda 14 - In caso di necessità sa come contattare l'infermiera indipendente?					
Si		No		Totale	
N	%	N	%	N	%
249	<b>99.2%</b>	2	0.8%	251	100.0%

3 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 14 - In caso di necessità sa come contattare l'infermiera indipendente?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	83	<b>100.0%</b>	0	
	F	158	<b>98.8%</b>	2	1.3%
Età	Meno di 60 anni	11	<b>100.0%</b>	0	
	60-69	18	<b>100.0%</b>	0	
	70-79	52	<b>100.0%</b>	0	
	80-89	110	<b>99.1%</b>	1	0.9%
	90 e più	50	<b>98.0%</b>	1	2.0%
Domicilio	Locarnese	64	<b>100.0%</b>	0	
	Bellinzonese	24	<b>100.0%</b>	0	
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0	
	Malcantone	37	<b>97.4%</b>	1	2.6%
	Luganese	85	<b>98.8%</b>	1	1.2%
	Mendrisiotto	22	<b>100.0%</b>	0	
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0	

2.3.9 L'INFERMIERA INDIPENDENTE LE HA LASCIATO I SUOI RECAPITI E REPERIBILITÀ?

Tutti i pazienti

Domanda 15 - L'infermiera le ha lasciato i suoi recapiti e reperibilità?					
Si		No		Totale	
N	%	N	%	N	%
243	<b>98.8%</b>	3	1.2%	246	100.0%

8 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 15 - L'infermiera le ha lasciato i suoi recapiti e reperibilità?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	81	<b>97.6%</b>	2	2.4%
	F	154	<b>99.4%</b>	1	0.6%
Età	Meno di 60 anni	11	<b>100.0%</b>	0	
	60-69	18	<b>100.0%</b>	0	
	70-79	53	<b>100.0%</b>	0	
	80-89	105	<b>97.2%</b>	3	2.8%
	90 e più	48	<b>100.0%</b>	0	
Domicilio	Locarnese	61	<b>98.4%</b>	1	1.6%
	Bellinzonese	23	<b>95.8%</b>	1	4.2%
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0	
	Malcantone	38	<b>100.0%</b>	0	
	Luganese	83	<b>98.8%</b>	1	1.2%
	Mendrisiotto	21	<b>100.0%</b>	0	
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0	

2.3.10 LE È CAPITATO CHE L'INFERMIERA INDIPENDENTE PARLASSE DAVANTI A LEI IGNORANDO LA SUA PRESENZA?

Tutti i pazienti

Domanda 16 - Le è capitato che l'infermiera parlasse davanti a lei, ignorando la sua presenza?							
Si, spesso		Si, qualche volta		Non è mai successo		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%
2	.9%	10	4.3%	223	94.9%	235	100.0%

19 risposte mancanti (Probabilmente dovute al fatto che l'infermiera non ha mai parlato a terzi)

Per categorie

		Domanda 16 - Le è capitato che l'infermiera parlasse davanti a lei, ignorando la sua presenza?					
		Si, spesso		Si, qualche volta		Non è mai successo	
		N	%	N	%	N	%
Sesso	M	1	1.3%	1	1.3%	78	97.5%
	F	1	.7%	9	6.1%	138	93.2%
Età	Meno di 60 anni	0		0		11	100.0%
	60-69	0		0		17	100.0%
	70-79	0		1	2.0%	50	98.0%
	80-89	0		7	6.7%	97	93.3%
	90 e più	1	2.2%	2	4.4%	42	93.3%
Domicilio	Locarnese	0		4	6.7%	56	93.3%
	Bellinzonese	0		0		22	100.0%
	Tre Valli	0		0		3	100.0%
	Malcantone	0		2	5.4%	35	94.6%
	Luganese	2	2.4%	4	4.8%	77	92.8%
	Mendrisiotto	0		0		19	100.0%
	Mesolcina	0		0		6	100.0%

### 2.3.11 HA DOLORI?

#### Tutti i pazienti

Domanda 17 - Ha dolori?							
Si spesso		Si, qualche volta		No, mai		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%
96	39.0%	119	48.4%	31	12.6%	246	100.0%

8 risposte mancanti

#### Per categorie

		Ha dolori?					
		Si spesso		Si, qualche volta		No, mai	
		N	%	N	%	N	%
Sesso	M	24	29.6%	40	49.4%	17	21.0%
	F	71	44.9%	74	46.8%	13	8.2%
Età	Meno di 60 anni	4	36.4%	3	27.3%	4	36.4%
	60-69	3	16.7%	9	50.0%	6	33.3%
	70-79	24	48.0%	21	42.0%	5	10.0%
	80-89	40	36.4%	58	52.7%	12	10.9%
	90 e più	20	40.8%	25	51.0%	4	8.2%
Domicilio	Locarnese	24	38.1%	27	42.9%	12	19.0%
	Bellinzonese	7	30.4%	14	60.9%	2	8.7%
	Tre Valli	1	33.3%	2	66.7%	0	
	Malcantone	14	36.8%	20	52.6%	4	10.5%
	Luganese	33	39.3%	43	51.2%	8	9.5%
	Mendrisiotto	8	38.1%	8	38.1%	5	23.8%
	Mesolcina	6	75.0%	2	25.0%	0	

### 2.3.12 NEL CASO IN CUI HA AVUTO DOLORI, QUESTI ERANO?

Tutti i pazienti

Domanda 18 - Nel caso in cui ha avuto dolori, questi erano							
Intensi		Sopportabili		Lievi		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%
52	23.0%	142	62.8%	32	14.2%	226	100.0%

11 persone con risposta no/mai alla domanda 17 hanno risposto a questa domanda

Per categorie

		Domanda 18 - Nel caso in cui ha avuto dolori, questi erano					
		Intensi		Sopportabili		Lievi	
		N	%	N	%	N	%
Sesso	M	10	14.5%	44	63.8%	15	21.7%
	F	40	26.7%	94	62.7%	16	10.7%
Età	Meno di 60 anni	4	57.1%	3	42.9%	0	
	60-69	3	20.0%	8	53.3%	4	26.7%
	70-79	12	25.0%	32	66.7%	4	8.3%
	80-89	22	21.6%	62	60.8%	18	17.6%
	90 e più	9	19.6%	32	69.6%	5	10.9%
Domicilio	Locarnese	13	23.6%	32	58.2%	10	18.2%
	Bellinzonese	6	28.6%	11	52.4%	4	19.0%
	Tre Valli	1	33.3%	0		2	66.7%
	Malcantone	4	11.4%	23	65.7%	8	22.9%
	Luganese	19	24.1%	55	69.6%	5	6.3%
	Mendrisiotto	6	31.6%	10	52.6%	3	15.8%
	Mesolcina	2	25.0%	6	75.0%	0	

2.3.13 PENSA CHE L'INFERMIERA ABBAIA FATTO TUTTO IL POSSIBILE PER CALMARE IL SUO DOLORE?

Tutti i pazienti che hanno dichiarato di avere dolori

Domanda 19 - Pensa che l'infermiera abbia fatto tutto il possibile per calmare il suo dolore?							
Si, assolutamente		Si, in parte		No		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%
188	<b>83.9%</b>	36	16.1%	0		224	100.0%

2 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 19 - Pensa che l'infermiera abbia fatto tutto il possibile per calmare il suo dolore?					
		Si, assolutamente		Si, in parte		No	
		N	%	N	%	N	%
Sesso	M	65	<b>91.5%</b>	6	8.5%	0	
	F	117	<b>80.1%</b>	29	19.9%	0	
Età	Meno di 60 anni	5	<b>83.3%</b>	1	16.7%	0	
	60-69	14	<b>93.3%</b>	1	6.7%	0	
	70-79	44	<b>93.6%</b>	3	6.4%	0	
	80-89	86	<b>81.9%</b>	19	18.1%	0	
	90 e più	35	<b>79.5%</b>	9	20.5%	0	
Domicilio	Locarnese	46	<b>82.1%</b>	10	17.9%	0	
	Bellinzonese	17	<b>81.0%</b>	4	19.0%	0	
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0		0	
	Malcantone	26	<b>76.5%</b>	8	23.5%	0	
	Luganese	68	<b>87.2%</b>	10	12.8%	0	
	Mendrisiotto	15	<b>83.3%</b>	3	16.7%	0	
	Mesolcina	7	<b>87.5%</b>	1	12.5%	0	

### 2.3.14 COME GIUDICA LA GENTILEZZA DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE CHE SI OCCUPA DI LEI?

#### Tutti i pazienti

Domanda 20 - Come giudica la gentilezza dell'infermiera indipendente che si occupa di lei?									
L'infermiera è molto gentile		L'infermiera è abbastanza gentile		L'infermiera non è gentile		L'infermiera non è per niente gentile		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
231	<b>92.4%</b>	19	7.6%	0		0		250	100.0%

4 risposte mancanti

#### Per categorie

		Domanda 20 - Come giudica la gentilezza dell'infermiera indipendente che si occupa di lei?							
		L'infermiera è molto gentile		L'infermiera è abbastanza gentile		L'infermiera non è gentile		L'infermiera non è per niente gentile	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Sesso	M	77	<b>92.8%</b>	6	7.2%	0		0	
	F	146	<b>91.8%</b>	13	8.2%	0		0	
Età	Meno di 60 anni	11	<b>100.0%</b>	0		0		0	
	60-69	18	<b>100.0%</b>	0		0		0	
	70-79	49	<b>92.5%</b>	4	7.5%	0		0	
	80-89	101	<b>91.0%</b>	10	9.0%	0		0	
	90 e più	46	<b>93.9%</b>	3	6.1%	0		0	
Domicilio	Locarnese	58	<b>92.1%</b>	5	7.9%	0		0	
	Bellinzonese	24	<b>100.0%</b>	0		0		0	
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0		0		0	
	Malcantone	35	<b>92.1%</b>	3	7.9%	0		0	
	Luganese	76	<b>88.4%</b>	10	11.6%	0		0	
	Mendrisiotto	21	<b>95.5%</b>	1	4.5%	0		0	
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0		0		0	

2.3.15 COME GIUDICA, NELL'INSIEME, LE CURE CHE RICEVE?

Tutti i pazienti

Domanda 21 - Come giudica, nell'insieme, le cure che riceve?									
Eccellenti		Buone		Sufficienti		Carenti		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
149	<b>59.6%</b>	97	<b>38.8%</b>	4	1.6%	0		250	100.0%

4 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 21 - Come giudica, nell'insieme, le cure che riceve?							
		Eccellenti		Buone		Sufficienti		Carenti	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Sesso	M	56	<b>67.5%</b>	26	<b>31.3%</b>	1	1.2%	0	
	F	90	<b>56.6%</b>	66	<b>41.5%</b>	3	1.9%	0	
Età	Meno di 60 anni	7	<b>63.6%</b>	4	<b>36.4%</b>	0		0	
	60-69	15	<b>83.3%</b>	3	<b>16.7%</b>	0		0	
	70-79	31	<b>58.5%</b>	21	<b>39.6%</b>	1	1.9%	0	
	80-89	65	<b>58.6%</b>	43	<b>38.7%</b>	3	2.7%	0	
	90 e più	28	<b>57.1%</b>	21	<b>42.9%</b>	0		0	
Domicilio	Locarnese	39	<b>61.9%</b>	23	<b>36.5%</b>	1	1.6%	0	
	Bellinzonese	9	<b>37.5%</b>	14	<b>58.3%</b>	1	4.2%	0	
	Tre Valli	2	<b>66.7%</b>	1	<b>33.3%</b>	0		0	
	Malcantone	29	<b>76.3%</b>	9	<b>23.7%</b>	0		0	
	Luganese	45	<b>52.3%</b>	39	<b>45.3%</b>	2	2.3%	0	
	Mendrisiotto	14	<b>63.6%</b>	8	<b>36.4%</b>	0		0	
	Mesolcina	7	<b>87.5%</b>	1	<b>12.5%</b>	0		0	

### 2.3.16 RACCOMANDEREBBE L'INFERMIERA INDIPENDENTE CHE LA CURA AI SUOI FAMILIARI E AMICI?

#### Tutti i pazienti

Domanda 22 - Raccomanderebbe l'infermiera indipendente che la cura ai suoi familiari/amici)					
Si		No		Totale	
N	%	N	%	N	%
248	99.6%	1	0.4%	249	100.0%

5 risposte mancanti

#### Per categorie

		Domanda 22 - Raccomanderebbe l'infermiera indipendente che la cura ai suoi familiari/amici)			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	84	100.0%	0	
	F	156	99.4%	1	.6%
Età	Meno di 60 anni	11	100.0%	0	
	60-69	18	100.0%	0	
	70-79	53	100.0%	0	
	80-89	109	99.1%	1	.9%
	90 e più	50	100.0%	0	
Domicilio	Locarnese	64	100.0%	0	
	Bellinzonese	24	100.0%	0	
	Tre Valli	3	100.0%	0	
	Malcantone	37	100.0%	0	
	Luganese	85	98.8%	1	1.2%
	Mendrisiotto	21	100.0%	0	
	Mesolcina	8	100.0%	0	

### 2.3.17 L'INFERMIERA INDIPENDENTE È DISPONIBILE A COLLABORARE CON FAMILIARI, AMICI O LE SUE PERSONE DI REFERENZA?

#### Tutti i pazienti

Domanda 23 - L'infermiera indipendente è disponibile a collaborare con familiari, amici o con le sue persone di referenza?					
Si		No		Totale	
N	%	N	%	N	%
241	<b>98.4%</b>	4	1.6%	245	100.0%

9 risposte mancanti

#### Per categorie

		Domanda 23 - L'infermiera indipendente è disponibile a collaborare con familiari, amici o con le sue persone di referenza?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	82	<b>98.8%</b>	1	1.2%
	F	151	<b>98.1%</b>	3	1.9%
Età	Meno di 60 anni	11	<b>100.0%</b>	0	
	60-69	17	<b>100.0%</b>	0	
	70-79	50	<b>98.0%</b>	1	2.0%
	80-89	105	<b>97.2%</b>	3	2.8%
	90 e più	50	<b>100.0%</b>	0	
Domicilio	Locarnese	62	<b>100.0%</b>	0	
	Bellinzonese	24	<b>100.0%</b>	0	
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0	
	Malcantone	37	<b>100.0%</b>	0	
	Luganese	80	<b>95.2%</b>	4	4.8%
	Mendrisiotto	22	<b>100.0%</b>	0	
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0	

### 2.3.18 COME GIUDICA LA COLLABORAZIONE TRA IL SUO MEDICO E L'INFERMIERA INDIPENDENTE?

#### Tutti i pazienti

Domanda 24 - Come giudica la collaborazione tra il suo medico e l'infermiera indipendente?									
Molto buona		Buona		Sufficiente		Insufficiente		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
137	57.6%	96	40.3%	5	2.1%	0	0	238	100.0%

16 risposte mancanti

#### Per categorie

		Domanda 24 - Come giudica la collaborazione tra il suo medico e l'infermiera indipendente?							
		Molto buona		Buona		Sufficiente		Insufficiente	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Sesso	M	48	61.5%	28	35.9%	2	2.6%	0	
	F	84	55.3%	65	42.8%	3	2.0%	0	
Età	Meno di 60 anni	7	63.6%	4	36.4%	0		0	
	60-69	14	77.8%	4	22.2%	0		0	
	70-79	28	57.1%	20	40.8%	1	2.0%	0	
	80-89	57	54.8%	43	41.3%	4	3.8%	0	
	90 e più	27	56.3%	21	43.8%	0		0	
Domicilio	Locarnese	33	53.2%	29	46.8%	0		0	
	Bellinzonese	12	54.5%	8	36.4%	2	9.1%	0	
	Tre Valli	2	66.7%	1	33.3%	0		0	
	Malcantone	17	48.6%	17	48.6%	1	2.9%	0	
	Luganese	49	60.5%	30	37.0%	2	2.5%	0	
	Mendrisiotto	13	59.1%	9	40.9%	0		0	
	Mesolcina	7	87.5%	1	12.5%	0		0	

2.3.19 IMPATTO DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE SULLA SUA QUALITÀ DI VITA (VIVERE A DOMICILIO)?

Tutti i pazienti

Domanda 25a - Impatto sulla qualità di vita delle cure ricevute dall'infermiera indipendente: vivere al domicilio					
Si		No		Totale	
N	%	N	%	N	%
240	99.6%	1	0.4%	241	100.0%

13 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 25a - Impatto sulla qualità di vita delle cure ricevute dall'infermiera indipendente: vivere al domicilio			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	84	100.0%	0	
	F	148	99.3%	1	.7%
Età	Meno di 60 anni	10	100.0%	0	
	60-69	16	100.0%	0	
	70-79	51	100.0%	0	
	80-89	107	99.1%	1	.9%
	90 e più	48	100.0%	0	
Domicilio	Locarnese	62	100.0%	0	
	Bellinzonese	23	100.0%	0	
	Tre Valli	3	100.0%	0	
	Malcantone	37	100.0%	0	
	Luganese	82	98.8%	1	1.2%
	Mendrisiotto	21	100.0%	0	
	Mesolcina	7	100.0%	0	

2.3.20 IMPATTO DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE DELL'INFERMIERA INDIPENDENTE SULLA SUA QUALITÀ DI VITA (AUTONOMIA)?

Impatto sulla qualità di vita delle cure ricevute dall'infermiera indipendente: mi sento più autonoma/o							
Sì		Poco		No		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%
157	<b>84.9%</b>	25	13.5%	3	1.6%	185	100.0%

69 risposte mancanti (l'alta proporzione di risposte mancanti potrebbe essere dovuta a pazienti pienamente autonomi)

		Domanda 25b - Impatto sulla qualità di vita delle cure ricevute dall'infermiera indipendente: mi sento più autonoma/o					
		Sì		Poco		No	
		N	%	N	%	N	%
Sesso	M	52	<b>85.2%</b>	8	13.1%	1	1.6%
	F	101	<b>86.3%</b>	15	12.8%	1	.9%
Età	Meno di 60 anni	7	<b>87.5%</b>	1	12.5%	0	
	60-69	11	<b>84.6%</b>	1	7.7%	1	7.7%
	70-79	33	<b>82.5%</b>	6	15.0%	1	2.5%
	80-89	75	<b>85.2%</b>	12	13.6%	1	1.1%
	90 e più	25	<b>83.3%</b>	5	16.7%	0	
Domicilio	Locarnese	40	<b>81.6%</b>	9	18.4%	0	.0%
	Bellinzonese	11	<b>84.6%</b>	1	7.7%	1	7.7%
	Tre Valli	1	<b>100.0%</b>	0		0	
	Malcantone	24	<b>82.8%</b>	4	13.8%	1	3.4%
	Luganese	61	<b>85.9%</b>	9	12.7%	1	1.4%
	Mendrisiotto	12	<b>85.7%</b>	2	14.3%	0	
	Mesolcina	5	<b>100.0%</b>	0		0	

2.3.21 SI SENTE SICURA(O) DURANTE LE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE?

Tutti i pazienti

Si sente sicura/o durante le prestazioni infermieristiche									
Molto		Abbastanza		Poco		Per niente		Totale	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
205	<b>84.0%</b>	39	<b>16.0%</b>	0		0		244	100.0%

10 risposte mancanti

Per categorie

		Si sente sicura/o durante le prestazioni infermieristiche							
		Molto		Abbastanza		Poco		Per niente	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Sesso	M	71	86.6%	11	13.4%	0		0	
	F	131	84.5%	24	15.5%	0		0	
Età	Meno di 60 anni	9	100.0%	0		0		0	
	60-69	15	83.3%	3	16.7%	0		0	
	70-79	45	86.5%	7	13.5%	0		0	
	80-89	86	78.9%	23	21.1%	0		0	
	90 e più	45	91.8%	4	8.2%	0		0	
Domicilio	Locarnese	52	85.2%	9	14.8%	0		0	
	Bellinzonese	18	78.3%	5	21.7%	0		0	
	Tre Valli	2	66.7%	1	33.3%	0		0	
	Malcantone	30	78.9%	8	21.1%	0		0	
	Luganese	70	82.4%	15	17.6%	0		0	
	Mendrisiotto	21	95.5%	1	4.5%	0		0	
	Mesolcina	7	100.0%	0		0		0	

2.3.22 L'INFERMIERA INDIPENDENTE LE HA PROPOSTO DEGLI ACCORGIMENTI PER LA SUA SICUREZZA ABITATIVA?

Tutti i pazienti

Domanda 27 - L'infermiera indipendente le ha proposto degli accorgimenti per la sua sicurezza abitativa?					
Si		No		Totale	
N	%	N	%	N	%
181	<b>79.4%</b>	47	20.6%	228	100.0%

46 risposte mancanti

Per categorie

		Domanda 27 - L'infermiera indipendente le ha proposto degli accorgimenti per la sua sicurezza abitativa?			
		Si		No	
		N	%	N	%
Sesso	M	57	<b>74.0%</b>	20	26.0%
	F	121	<b>83.4%</b>	24	16.6%
Età	Meno di 60 anni	5	<b>62.5%</b>	3	37.5%
	60-69	12	<b>80.0%</b>	3	20.0%
	70-79	36	<b>76.6%</b>	11	23.4%
	80-89	84	<b>81.6%</b>	19	18.4%
	90 e più	38	<b>80.9%</b>	9	19.1%
Domicilio	Locarnese	47	<b>82.5%</b>	10	17.5%
	Bellinzonese	18	<b>81.8%</b>	4	18.2%
	Tre Valli	3	<b>100.0%</b>	0	
	Malcantone	20	<b>62.5%</b>	12	37.5%
	Luganese	63	<b>77.8%</b>	18	22.2%
	Mendrisiotto	18	<b>90.0%</b>	2	10.0%
	Mesolcina	8	<b>100.0%</b>	0	

### 3 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).

Dalle 110 osservazioni individuali, accanto alla forte proporzione di pazienti per i quali « Va bene così » (n=70), sono espressi dei desideri che esulano dal campo di attività dell'infermiera indipendente: principalmente si tratta di ovviare alla solitudine « Desiderio di beneficiare di una persona per attività di volontariato (passeggiate, spesa ecc.) oppure di una badante » « Mi piacerebbe avere più contatti con il mondo esterno, soprattutto quando - per motivi di salute o per altri motivi - non posso uscire di casa » « Qualche signora volontaria per accompagnarmi nelle passeggiate », « Un aiuto nel caso dovessi trovarmi a letto per l'influenza o, arrivata a una certa età, per malattie croniche. La presenza di qualcuno è sempre gradita, la solitudine è un punto molto oscuro in questi casi ».

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

## 4 ALLEGATI

### 4.1 RISPOSTE INDIVIDUALI: COSA CAMBIEREBBE O POTENZIEREBBE PER MIGLIORARE LA SUA PERMANENZA A DOMICILIO?

- Va bene così e se potessi finanziariamente la farei venire 2 volte al giorno
- Al momento nulla da osservare, se non che gli indipendenti sono migliori rispetto a chi appartiene a una società
- Un accompagnamento durante le uscite: visite mediche, parrucchiere ecc.
- Niente, vado bene così
- Deontologicamente corretta e ben preparata. Per il mio problema non necessito di ulteriori accorgimenti
- Va tutto bene, ho fiducia nell'infermiera
- Avere il permesso per avere un aiuto finanziariamente sopportabile (badante dall'estero) per tutto il giorno
- Niente
- Aumento dell'aiuto domiciliare per la cura della casa e per la spesa
- Non cambierei niente, sono contento così, grazie!
- Va bene così
- Per me va bene così, finché ci sarà una buona infermiera che mi segue, potrò stare tranquilla a domicilio
- Sono grato per questa assistenza al mio domicilio, senza dover pensare ad una casa anziani
- Va bene così
- Tutto bene
- Non cambierei nulla
- Con l'aiuto dell'infermiera la qualità di vita di mio papà è migliorata. Grazie a ciò si può tenere a casa il paziente. Sono molto contenta dell'infermiera (nome menzionato)
- Va bene così, ringrazio di cuore tutti voi che vi caricate delle nostre pene e ci migliorate la vita, grazie
- Nessun cambiamento per il momento
- A seconda del bisogno chiederei senza esitare
- Per il momento va bene così. Trovo che una persona malata e/o anziana ha diritto di rimanere nella propria abitazione
- Sono soddisfatta al massimo, (l'infermiera) è una persona molto preziosa
- Niente
- Sarebbe bene avere una persona a tempo pieno (abito in una residenza medicalizzata con la presenza di un'infermiera fino alle 16.30)
- Per me va benissimo così
- Due mesi fa ho perso mio marito. Solo grazie alla professionalità e alla grande disponibilità del medico curante e delle infermiere indipendenti ha potuto rimanere a casa fino alla fine

- Posso rimanere a casa ancora a lungo, perchè la casa è pratica
- Picchetto infermieristico per urgenze durante le ore diurne
- Continuare così
- Per ora niente, ho cambiato appartamento, sto bene con le nuove comodità
- Sono soddisfatta della situazione attuale. Quando la malattia lo esige ho la possibilità di adattare le cure
- Va bene così
- La presenza dell'infermiere è importante. Poi quando la persona è sempre più bisognosa di aiuto non basta più. Ma in questi anni è stata fondamentale e di grande aiuto per le cure
- Avere parzialmente i pasti a casa
- Per me va bene così
- Sono molto contenta dell'aiuto che ricevo
- Mia madre è assistita 24 ore su 24 e l'infermiera è una fonte di sicurezza e sempre pronta a consigliare il meglio, dato che è dipendente in tutto
- Sono molto contenta di come mi trovo con l'infermiera
- Per il momento va bene così
- Non cambio niente
- Non cambierei la mia infermiera perchè è molto umana e comprensiva
- Avere un'infermiera durante i pasti (badante)
- Per il momento sono contento
- Migliorare la collaborazione fra infermieri e Spitex. I medici devono essere integrati, così il lavoro insieme è possibile
- Diciamo che al momento va bene così, sperando di non peggiorare, nel qual caso necessiterei di maggior aiuto
- Per favore, non cambiare l'infermiera
- Sono a posto per questa vita (1918!)
- Per il momento l'infermiera mi aiuta principalmente per fare la doccia
- Per il momento niente
- Nulla in particolare
- Mi piacerebbe avere più contatti con il mondo esterno, soprattutto quando - per motivi di salute o per altri motivi - non posso uscire di casa
- Non ho per il momento desiderio di altro
- Nulla
- Non cambierei nulla, va bene così
- Sono molto soddisfatto delle cure ricevute
- Per ora sono ancora abbastanza autosufficiente e queste cure sono sufficienti
- Niente
- Attualmente sto bene così
- Sono più che soddisfatta
- Niente
- Puntualità
- Sono sicura che se il mio stato di salute si aggravasse, l'infermiera sarebbe di massimo aiuto

- Sono contenta dei consigli che mi da l'infermiera, che mi aiuta molto
- Meglio le infermiere indipendenti che Scudo e Spitex
- Nulla
- Un medicamento per ringiovanire ed avere un miglioramento della salute nel tempo
- Va bene così
- Più soldi aiuterebbero
- Qualche signora volontaria per accompagnarmi nelle passeggiate
- Niente
- Nelle mie condizioni di salute va bene così
- Un ascensore
- Sono grata per ogni aiuto
- Al momento va bene così
- Per il mio attuale stato di salute niente e per il futuro dipenderà da quello che mi succederà
- Vorrei che i cambiamenti si possano adattare al momento di bisogno
- Nessuna cosa, perché autosufficiente
- Fino ad ora, per me tutto bene, GRAZIE
- Niente, sono soddisfatta
- Va bene così
- Al momento mi trovo bene così
- A livello infermieristico tutto OK, Eventuale richiesta di collaborazione riguardante un aiuto domiciliare per la pulizia della casa
- Una collaboratrice più stretta con prestazioni di servizi tipo lavori domestici (bandante)
- Continuo a fare tutto il possibile
- Prevedere formazione di aggiornamento, specialmente per le persone over 40
- Al momento va bene così
- Per il momento niente
- Sono contenta di continuare così
- Va molto bene così. Sono riconoscente all'attuale infermiera indipendente per le sue prestazioni che svolge ormai da qualche anno
- Sono già state fatte modifiche in bagno e toilette, in camera e soggiorno
- Per il momento nulla , mi auguro di poter continuare il buon rapporto con la mia infermiera
- Non c'è niente da recepire
- Un aiuto nel caso mi dovessi trovare a letto per l'influenza o a una certa età, malattie croniche. La presenza di qualcuno è sempre gradita, la solitudine è un punto molto oscuro in questi casi
- Sto bene così
- Se devo essere sincera non cambierei niente, visto che sono contenta delle cure che ricevo, molto professionali e umane. Sono felice di essere curata a casa mia
- Non cambierei niente, va benissimo così
- Se questo mi dovesse mancare, la mia vita non sarebbe più vivibile

- Per ora niente, grazie all'infermiera e a mia figlia posso ancora rimanere al mio domicilio
- Non potremmo chiedere di meglio. E una persona favolosa e molto professionale
- Per intanto sono ancora totalmente indipendente ed ho tutto quello di cui necessito. Mia figlia abita nella stessa casa e la mia infermiera abita nello stesso paese ed è sempre disponibile
- Attualmente io mi sento in una situazione privilegiata, quindi non cambierei nulla
- Non cambierei nulla per me va benissimo
- Niente, perchè l'infermiere che mi segue regolarmente è molto capace, molto disponibile, cordiale e sa mettermi sempre a tuo agio
- Niente
- Niente
- Sto bene così
- Cerco di rimanere il più a lungo possibile nella mia casa, mille grazie
- Assistenza di compagnia
- Rimanere come sono adesso
- L'infermiera è disponibile a sufficienza

## 4.2 QUESTIONARIO



## Questionario sul rilevamento della sua soddisfazione in relazione alle cure infermieristiche

Comprensorio:  Locarnese  Bellinzonese  Tre Valli  Malcantone e Vedeggio  Luganese  Mendrisiotto e Basso Ceresio  Mesolcina

Sesso  Maschile  Femminile

Anno di nascita: 

1	9		
---	---	--	--

Nazionalità:  Svizzera  Altra: \_\_\_\_\_

Lingue parlate:

Italiano  Tedesco  Francese  Inglese  Altra: \_\_\_\_\_

Professione (ultima esercitata):  \_\_\_\_\_

Rendite:  AVS  AI  Complementare

È al beneficio di una pensione?  Sì  No

1. Negli ultimi 6 mesi è stato ricoverato in ospedale/clinica?  Sì  No

2. Da quanto tempo è seguito dall'infermiera<sup>2</sup> indipendente a domicilio?

Meno di un anno

Più di un anno

3. Come giudica il suo stato di salute?

Molto buono  Buono  Mediocre  Pessimo

4. Come reputa la sua qualità di vita?

Molto buona  Buona  Mediocre  Pessima

5. Chi le ha segnalato l'infermiera indipendente che la segue?

Medico

Familiari/amici

Ospedale / Clinica

Cassa malati

Servizi sociali

Sito Internet (Lista infermieri indipendenti)

Altro: \_\_\_\_\_

6. Motivo della necessità di cure:  Malattia  Invalidità  Infortunio

Gravidanza  Altro: \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Il termine femminile vale anche per il maschile.

7. Ha fiducia nell'infermiera indipendente che la sta curando?

- Molta
- Abbastanza
- Poca
- Per niente

8. Come giudica il comportamento dell'infermiera indipendente che si occupa di lei?

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Pessimo

9. Se il suo stato di salute le suscita delle preoccupazioni, ne può parlare con l'infermiera indipendente?

- Sì
- No
- Non ho preoccupazioni

10. Quando pone delle domande per lei importanti, l'infermiera indipendente risponde in modo chiaro?

- Sì
- No
- Non pongo domande all'infermiera

11. Se parla delle sue paure, preoccupazioni, sofferenze, dubbi e/o insoddisfazioni, l'infermiera indipendente dimostra disponibilità?

- Sì
- Qualche volta
- Non ho paure, preoccupazioni, ecc.

12. Si sente libera/o di esprimere la sua opinione riguardo le cure che riceve?

- Sì
- No

13. Ha l'impressione di essere trattata/o con dignità?

- Sì
- No

14. In caso di necessità sa come prendere contatto con l'infermiera indipendente?

- Sì
- No

15. Le ha lasciato i suoi recapiti e reperibilità?
- Si
  - No
16. Vi è capitato che l'infermiera parlasse davanti a lei, ignorando la sua presenza?
- Si, spesso
  - Si, qualche volta
  - Non è mai successo
17. Ha dolori?
- Si, spesso
  - Si, qualche volta
  - No, mai
18. Nel caso in cui ha avuto dolore, questi erano:
- Intensi
  - Sopportabili
  - Lievi
19. Pensa che l'infermiera abbia fatto tutto il possibile per calmare il suo dolore?
- Si assolutamente
  - Si, in parte
  - No
20. Come giudica la gentilezza dell'infermiera indipendente che si occupa di lei?
- L'infermiera è molto gentile
  - L'infermiera abbastanza gentile
  - L'infermiera non è gentile
  - L'infermiera non è per niente gentile
21. Come giudica, nell'insieme, le cure che riceve?
- Eccellenti
  - Buone
  - Sufficienti
  - Carenti
22. Raccomanderebbe l'infermiera indipendente che la cura, ai suoi famigliari e amici?
- Si
  - No

23. L'infermiera indipendente è disponibile a collaborare con famigliari, amici o le sue persone di referenza?

Sì

No

24. Come giudica la collaborazione tra il suo medico e l'infermiera indipendente?

Molto buona

Buona

Sufficiente

Insufficiente

25. Che impatto hanno le prestazioni infermieristiche ricevute dall'infermiera indipendente, sulla sua qualità di vita?

Posso continuare a vivere al mio domicilio:

Sì  No

Mi sento più autonomo

Sì  Poco  No

26. Si sente sicuro durante le prestazioni infermieristiche?

Molto  Abbastanza  Poco  per niente

27. L'infermiera indipendente le ha proposto degli accorgimenti per la sua sicurezza abitativa? (Tappetino antiscivolo, maniglie, rialzi, corrimano, ecc.)

Sì  No

La sua opinione ci interessa!

Che cosa cambierebbe o potenzierebbe per migliorare la sua permanenza a domicilio? (altre esperienze, ...)

---

---

---

---

---

La ringraziamo della sua cortese collaborazione.

I dati raccolti saranno trattati in modo anonimo e confidenziale.