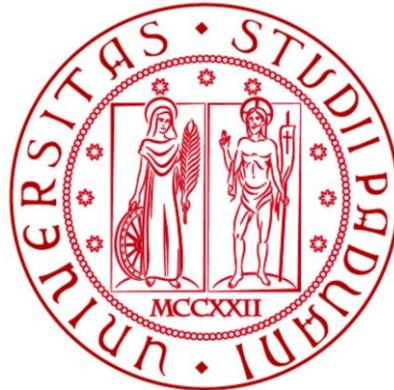


**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
FACOLTÀ DI MEDICINA E CHIRURGIA
CORSO DI LAUREA IN INFERMIERISTICA**



Tesi di laurea

**ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE: LA
QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI**

Relatore: Prof. Schiavon Luigino

Correlatore: Dott. Camuccio Carlo Alberto

Laureanda: Pasti Elena

Matricola 1070843

Anno Accademico 2015/2016

ABSTRACT

Fenomeno di studio: vista la particolare attenzione posta negli ultimi anni alla valorizzazione degli aspetti qualitativi delle prestazioni sanitarie e in relazione alla soddisfazione dell'utente, si indaga sul modo in cui le persone che vengono assistite nel proprio domicilio percepiscono la qualità di tale servizio. Parlando in termini di miglioramento continuo della qualità, sembra quindi doveroso includere il punto di vista dell'utente quale strumento per rilevare aspetti attinenti alle dimensioni della qualità di un servizio.

Obiettivo: punto focale di questa tesi è la valutazione della qualità percepita dagli utenti in carico al servizio di assistenza infermieristica domiciliare dei distretti di Mestre-Favaro dell'Ulss 12 veneziana, in merito all'assistenza erogata.

Metodi: il campione dello studio è rappresentato dagli utenti in carico al servizio di assistenza infermieristica domiciliare dei distretti di Mestre e Favaro dell'Ulss 12 veneziana, rispondenti ai criteri di inclusione, nel periodo compreso fra luglio e agosto 2016. La rilevazione è stata effettuata attraverso un questionario validato, composto da 40 *item*, grazie al quale è stato possibile prendere in considerazione una molteplicità di aspetti legati sia ad alcuni dati demografici che alla qualità del servizio erogato.

Risultati: attraverso l'analisi dei dati sono emersi i seguenti risultati:

- un buon livello di soddisfazione per quanto riguarda i rapporti interpersonali con gli operatori del servizio;
- un'esigenza di maggior chiarezza nelle informazioni relative allo stato di salute;
- l'esigenza di rapportarsi a punti di riferimento stabili, e quindi che ad effettuare gli accessi siano sempre gli stessi infermieri;
- una ulteriore semplificazione delle procedure burocratiche richieste per accedere al servizio.

Conclusioni: questo elaborato vuole rappresentare uno spunto di riflessione su come viene percepita l'assistenza domiciliare infermieristica nella gamma di prestazioni fornite e nella qualità delle stesse, al fine di un processo di continuo miglioramento e miglior utilizzo delle risorse umane e materiali. Tanto più se l'indagine viene estesa ad altri distretti e ripetuta ad intervalli temporali.

elena.pasti@hotmail.it