



Comunicazioni del Collegio

...e con questo sono 60!

A cura di Moreno Crotti Partel* e Marina Bertoli **

Valutazione dei dati di customer satisfaction 2011
delle pubblicazioni IPASVI-BS
Tempo di Nursing - TdN e Tempo di Nursing News - TdNN

Siamo alle nozze di diamante tra la rivista Tempo di Nursing e gli iscritti al Collegio IPASVI di Brescia.

Tempo di Nursing e Tempo di Nursing News sono le riviste ufficiali del collegio IPASVI di Brescia nell'ultimo triennio sono state pubblicate e spediti 6 numeri di TdN e 9 numeri di TDNN a circa 7600 iscritti.

Nella costante idea di dar voce alle opinioni degli iscritti, con la volontà di valutare con voi l'utilità delle pubblicazioni del Collegio e il vostro gradimento dei contenuti esposti e della veste grafica, è stata rilevata la soddisfazione utente relativa alle riviste "Tempo di Nursing" e "Tempo di Nursing News" per l'ultimo triennio.

Metodo di rilevazione

Distribuzione del questionario inserito nel nu-

mero 58/59 di aprile 2011.

Nel questionario proposto si è chiesto di esprimere un giudizio sugli aspetti, più salienti, riguardanti la rivista stessa e più precisamente:

- Veste grafica e impaginazione
- Interesse per gli articoli
- Utilità della rivista in riferimento all'attività svolta
- Tempi di consegna della posta rispetto alla data di emissione
- Congruità numero pubblicazioni annue

Per i singoli aspetti presi in considerazione nel questionario veniva chiesto di esprimere il proprio parere secondo una scala di 4 valori:

- 4 = Completamente soddisfatto
- 3 = Molto soddisfatto
- 2 = Poco soddisfatto
- 1 = Per niente soddisfatto

Inoltre erano presenti due domande aperte per capire le specifiche problematiche o preferenze

Quali aspetti fondamentali, ritiene debbano essere presi in considerazione per migliorare ulteriormente il servizio?

- Esperienza nelle varie regioni italiane; master I e II livello (novità accademiche)
- Sul sito nazionale la rassegna stampa era meglio fruibile con il sistema di prima
- Meno numeri e più assistenza
- Trattare argomenti più tecnici e realistici da applicare nelle attività quotidiane
- Aumentare gli articoli contenenti esperienze personali
- Aspetti medico legali
- Offrire più spazio a narrazioni di esperienze personali
- Trattare argomenti più vicini alla realtà lavorativa, trattare argomenti di carattere giuridico (responsabilità) e contrattuale
- Territorio
- Cambiare la grafica (scrivere su un foglio con disegno di sottofondo rende poco visibile la scrittura e di conseguenza poco piacevole la lettura)
- Diritti dell'infermiere
- Maggior collaborazione con le università e con

le varie sperimentazioni nelle UU.OO.

- Ridurre il numero di argomenti trattati in ogni rivista
- Maggior attenzione alle problematiche del personale turnista in rapporto alla carenza del personale stesso
- Contenuto più ridotto, sostanziale e magari inerente maggiormente l'attività dell'U.O.
- Curare aspetti legislativi
- Tempi di consegna non idonei, spesso arriva in ritardo; maggiore spazio ad articoli che riguardino la metodologia della professione
- Diffondere la nostra professione attraverso la stampa nazionale e locale
- Aumentare il n. di pubblicazioni annue. Capisco il problema economico non è indifferente ma si potrebbe pubblicare tempo di nursing solo in formato elettronico e recuperare soldi. E' una bella rivista.
- Ricevere più informazioni sui corsi di aggiornamento limitrofi alla mia sede di servizio
- Più informazioni riguardo agli aggiornamenti

Osservazioni e suggerimenti

- Migliorare la grafica

Tabella n° 2 – Tempo di Nursing News

Soddisfazione	Completamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Veste grafica e impaginazione	15,3%	60,4%	22,4%	2,0%
Interesse	12,9%	65,5%	20,4%	1,2%
Utilità	13,8%	61,4%	23,6%	1,2%
Tempi di consegna	13,7%	61,2%	23,5%	1,6%
N. Pubblicazioni anno	10,2%	54,9%	29,8%	5,1%

Per quanto riguarda il formato della rivista TdNN, i responders si sono espressi come segue.

Formato TdNN	
elettronico	32%
cartaceo	68%
elettronico + cartaceo	0%

di chi rispondeva:

- Quali altri aspetti fondamentali, ritiene debbano essere presi in considerazione per migliorare ulteriormente il servizio?
- Eventuali osservazioni e/o suggerimenti

Al termine del questionario è stata proposta una domanda che chiedeva la preferenza sul ricevere la rivista in un diverso formato (cartaceo - elettronico o entrambi).

Risultati

I questionari pervenuti sono stati 260 pari al 3,4% degli iscritti (7684)

Il risultato seppur molto esiguo è da ritenersi soddisfacente in quanto dal confronto con i dati della precedente customer, datata aprile 2006 (33 questionari restituiti pari allo 0,45%), si può apprezzare un aumento particolarmente significativo dei responder.

Analizzando i singoli aspetti emergono i seguenti dati (tabelle 1 e 2).

Analisi dei dati

Tempo di Nursing - TdN

La maggioranza dei responders si dimostra sod-

disfatta su tutti gli aspetti della rivista TdN anche se permangono percentuali di “per niente soddisfatto”; il formato privilegiato rimane quello cartaceo, ma sono percentualmente significative le richieste di poterne fruire anche in formato elettronico.

Inoltre, per quanto riguarda gli aspetti fondamentali le richieste sono rivolte principalmente:

- alla pubblicazione di lavori più vicini alla realtà lavorativa, territoriale e contenenti esperienze personali
 - alla diffusione di informazioni rispetto alla formazione universitaria e alla normativa di riferimento della professione infermieristica
 - alla pubblicazione di corsi di aggiornamento
- Per quanto riguarda le eventuali osservazioni e/o suggerimenti le richieste sono rivolte:
- alla veste grafica
 - alla pubblicazione di lavori inerenti l'EBN
 - alla pubblicazione di esperienze di altri Collegi o Nazionali

Si elencano di seguito tutti i commenti ricevuti per TdN:

Tabella n° 1 – Tempo di Nursing

Soddisfazione	Completamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Veste grafica e impaginazione	15,4%	63,5%	18,1%	3,1%
Interesse	13,1%	70,0%	14,6%	2,3%
Utilità	12,1%	61,4%	22,0%	4,5%
Tempi di consegna	12,3%	55,8%	27,3%	4,6%
N. Pubblicazioni anno	13,5%	63,5%	18,8%	4,2%

Per quanto riguarda il formato della rivista TdN, i responders si sono espressi come segue.

Formato TdN	
elettronico	18%
cartaceo	61%
elettronico + cartaceo	21%

- Articoli o argomenti più pratici facendo riferimento a LG più recenti, tenendo in considerazione dell'EBN/EBM (Es. Cateterismo venoso, vescicale, ecc); infermieri più anziani non aggiornati
- Maggiore qualificazione della professione a livello nazionale
- Per un miglior archivio personale suggerirei di raggruppare gli argomenti annessi ad ogni uscita della rivista (cos' da migliorare la mia ricerca personale al momento opportuno) oppure far emergere i temi trattati dalla rivista o in una prima pagina o lateralmente alla rivista in dicitura più evidente sempre per un miglior archivio personale
- Esperienze altri Collegi
- Proposte formative come master, ecc
- Aumentare il numero di pubblicazioni
- Farci conoscere al pubblico come professione e quale formazione hanno gli infermieri. Maggiore tempestività nella consegna della rivista.

Tempo di Nursing News - TdNN

In sintesi si può dire che per quanto riguarda sia gli aspetti fondamentali che le eventuali osservazioni e/o suggerimenti le richieste sono rivolte:

- aspetti legali
- al miglioramento del servizio postale (tempi di ricevimento lenti).
- alla possibilità di riceverle in altro formato

I suggerimenti ricevuti per TdNN sono stati:

Quali altri aspetti fondamentali, ritiene debbano essere presi in considerazione per migliorare ulteriormente il servizio?

- Aspetti legali
- Aspetti legali
- Più corsi di aggiornamento gratuiti
- Puntualità (spesso la rivista arriva quando gli eventi proposti dalla rivista sono già trascorsi: Qualità (servirebbero più articoli che riguardano esperienze lavorative reali)
- Spesso capita che la rivista arrivi dopo che gli eventi proposti sono già stati svolti
- Migliorare la grafica per stimolare la lettura
- Più numeri l'anno; maggiore interesse ai corsi d'aggiornamento ECM
- Maggiori corsi di aggiornamento accessibili aumentando il n. dei partecipanti
- Ridurre la quota di iscrizione al Collegio eliminando le spese relative alla rivista
- Inviare la rivista con mail e ridurre automaticamente il costo dell'iscrizione al Collegio

- Non mi interessa ricevere la rivista in nessun formato
- Fare in modo che la rivista venga spedita e quindi arrivi a domicilio in tempo utile per iscriversi a corsi di aggiornamento
- Va bene così; arriva in ritardo qualche volta
- Raramente sono articoli che possono interessare anche gli AS

Osservazioni e suggerimenti

- Non mi viene recapitata
- Non mi viene recapitata
- Non mi viene recapitata.
- Le date dei corsi/convegni sono spesso antecedenti alla data dell'invio della rivista TN
- Preferirei ricevere le news in formato elettronico
- TNN inutile: sostituire con posta elettronica o con blog sul sito IPASVI BS
- Più aggiornamenti inerenti alle patologie cliniche. Segnalazione di corsi di aggiornamento gratuiti
- Arriva in ritardo
- Mai arrivato per posta
- Non la ricevo
- Mi sembra che vivano in un paese fatato un altro stato. Più realtà di come stanno le cose
- Aumentare i corsi visto il numero di ECM che dobbiamo raggiungere e la nostra ASL non è in grado di garantirci 50 ECM
- Proporrò inserire TDNN nella rivista TDN

Commento

I risultati della rilevazione dimostrano che molto dell'impegno profuso dalla Commissione e dal Consiglio ha dato buoni frutti, anche i commenti dei colleghi raccolti in modo spontaneo, durante i numerosi momenti di incontro di questo ultimo triennio (corsi, convegni, ecc.) sono sintomo di quanto questi due semplici strumenti di informazione possono coagulare il lavoro, le aspettative, il cammino del Collegio.

Riporto le parole del collega G.Guerriero che sul n° 54 di TdN, presentando la nuova impostazione della rivista, scriveva: "Tempo di Nursing ha sempre rappresentato le vicissitudini dell'anima del Collegio e degli infermieri bresciani. Talora bello e impegnato, talora canuto e scarno, ma sempre espressione consapevole di una professione appassionata, dibattuta e amata."

* *Consigliere IPASVI, Componente Comitato Redazione Tempo di Nursing*

** *Consigliere IPASVI*