

ABSTRACT

Introduzione. L'informazione e la partecipazione dei pazienti e dei loro familiari è un obiettivo della Clinical Governance, moderno sistema di approccio per lo sviluppo multidimensionale della qualità. L'elaborato propone un modello di comunicazione/informazione strutturato finalizzato a migliorare la soddisfazione degli utenti e la qualità percepita.

Materiali e metodi. Ci si è basati su una ricerca bibliografica per elaborare un modello comunicativo che è stato sperimentato in un settore di Medicina dell'Ospedale di Asti e testato tramite un questionario somministrato ad un campione rappresentativo di pazienti dei quattro settori in cui è suddiviso il reparto.

Risultati. Sono state effettuate due tipologie di analisi: una sulla percentuale di soddisfazione della totalità dei pazienti presi in esame e un'altra più specifica sul settore di sperimentazione. Confrontando i risultati ottenuti nel settore di sperimentazione con i risultati degli altri settori, si è evidenziata una maggior soddisfazione da parte delle persone sulle quali è stato applicato il modello della comunicazione/informazione strutturato.

Discussione. Le analisi condotte evidenziano che la relazione interpersonale può migliorare sia la percezione della qualità dell'assistenza sia la percezione del ruolo dell'infermiere.

Parole chiave: soddisfazione del paziente, Clinical governance, informazione e partecipazione del cittadino.

ABSTRACT

Introduction. Information and participation of patients and their families is an aim of Clinical Governance, modern approach to developing multidimensional quality. The essay proposes a model of communication and information structured to improve user satisfaction and perceived quality.

Materials and methods. Was based on a literature search to develop a common model that has been piloted in a field of Medicine, Hospital of Asti and tested through a questionnaire administered to a representative sample of patients of the four areas that comprise the department.

Results. Were made two types of analysis: the percentage of satisfaction of all patients examined, and a more specific on the field testing. By comparing the results obtained in testing with results of other sectors has been highlighted more satisfaction among those for whom it was applied the model of communication and information structured.

Discussion. Tests carried out show that the interpersonal relationship can improve both the perception of quality both the perception of the role of the nurse..

Keywords: patient satisfaction, Clinical governance, citizen's information and participation