

INDICE

Abstract.	pag.	III
Premessa.	pag.	V
Introduzione.	pag.	1
PARTE I: Modelli Assistenziali e Soddisfazione percepita dall'utente, inquadratura del fenomeno	pag.	6
1.2 I modelli di organizzazione ed erogazione dell'assistenza.	pag.	7
1.2.1 Che cosa sono.	pag.	7
1.2.2 Che cos'è il modello funzionale.	pag.	13
1.2.3 Che cos'è il modello del "Nursing Modulare?"	pag.	16
1.3 La soddisfazione dell'utente.	pag.	19
1.3.1 Analisi e metodologie d'indagine della Customer Satisfaction	pag.	19
1.3.2 Perché rilevare la soddisfazione del paziente?	pag.	24
PARTE II: Materiali e metodi.	pag.	27
2. Indagine tra i pazienti ricoverati presso le SS.OO.CC di Medicina B e Medicina Nizza "ASL AT" inerente il grado di soddisfazione relativo alla degenza.	pag.	28
2.1 Presentazione.	pag.	28
2.2 Metodo.	pag.	29
2.3 Strumento.	pag.	31
2.4 Risultati.	pag.	35
2.4.1 Analisi sul campione e percentuali di rispondenza.	pag.	35
2.4.2 Analisi statistiche inferenziali.	pag.	37
2.5 Discussione dei risultati.	pag.	46
2.5.1 Affidabilità del questionario.	pag.	46
2.5.2 Discussione degli item con valore (p) significativo.	pag.	46
2.5.3 Considerazioni sui risultati.	pag.	52
PARTE III: Conclusioni.	pag.	54

3.1 Conclusioni.	pag.	55
3.2 Considerazioni finali.	pag.	57
Bibliografia	pag.	62