

## ABSTRACT

### **Introduzione e obiettivo**

La continua evoluzione delle modalità assistenziali, a fronte dei sempre più cospicui tagli alle risorse economiche umane e materiali, ha determinato notevoli cambiamenti nell'organizzazione e nell'erogazione dell'assistenza, in un contesto in cui i professionisti devono confrontarsi con il quotidiano emergere di nuove conoscenze, competenze e doveri e in cui è maggiormente richiesta un'integrazione multidisciplinare. La finalità di questo elaborato è quella di analizzare la soddisfazione percepita dagli utenti ricoverati, rapportandola al modello organizzativo/assistenziale adottato nelle unità di degenza oggetto di indagine, alla luce delle criticità presenti e andando ad individuare i punti di forza e le possibili soluzioni sulle quali intervenire compatibilmente con il contesto aziendale.

### **Materiali e metodi**

Sono stati somministrati ai degenti, nella loro versione validata e tradotta, 200 questionari "Newcastle scales of Nursing Satisfaction" presso due SS.OO.CC di medicina dell'ASL AT di Asti. Le due realtà oggetto di indagine sono state scelte perché si avvalgono di due modelli organizzativi infermieristici differenti. La coerenza interna dello strumento è stata valutata attraverso il calcolo dell'alfa di Cronbach, mentre per il confronto dei dati ho sottoposto i valori rilevati al Test t di Student.

### **Risultati, Analisi e Discussione**

I risultati mostrano in entrambe le SS.OO.CC. una discreta attenzione inerente la soddisfazione del paziente, con una media statisticamente più alta laddove è applicato il modello funzionale; appaiono, invece, equiparabili i risultati ottenuti relativamente all'esperienza di degenza. Nell'elaborato vengono, poi, individuate strategie organizzative atte a risolvere le criticità evidenziate, al fine di ottenere un'assistenza sempre più eccellente e all'avanguardia. L'analisi dell'alfa di Cronbach ha riportato valori pari a:  $\alpha$  0,872 e 0,961 rispettivamente alla sezione 1-2 del questionario di Asti e  $\alpha$  0,447 e 0,953 per le sezioni 1 e 2 di Nizza, dimostrando in toto una buona coerenza interna dello strumento applicato.

### **Parole chiave**

Qualità, Modelli organizzativi, Soddisfazione del paziente, Assistenza infermieristica.

## **ABSTRACT**

### **Introduction and Aim**

The continuous evolution of care formalities, in front of the conspicuous cuts to the human and material economic resources, have determined more and more changes in the organization and in the disbursement of the assistance, in a context where professionals have to deal with the daily emerge of new knowledge, competences and duties and where there is a major demand of a multidisciplinary integration. The aim of this study is to analyse the satisfaction perceived by the patients hospitalized, comparing it to the care delivery model adopted by the department object of investigation, in the light of the criticality and individualizing the points of strength and the possible solutions on which step in, in line with the business context.

### **Method and Materials**

200 (New scales of Nursing Satisfaction) questionnaires has been given, in their availed and translated version, to patients in the two departments of internal medicine of ASL AT in Asti. The two realities, object of investigation, have been chosen because they use two different nursing organization models. The coherence of the instrument has been evaluated trough the  $\alpha$  Cronbach calculation, while I used the Test t of Student for the comparison of data.

### **Results, Analysis and Discussion**

The outcomes of both department examined show a fair attention on the satisfaction of patient, with an higher average where the functional model is applied, the results obtained in the experience part are instead similar. In the study, innovations have been suggested to solve the criticality for the achievement of an excellent and van service. The Cronbach alfa analysis reported values as:  $\alpha$  0.087 and 0.961 at the section 1-2 of Asti questionnaire respectively, and  $\alpha$  0,447 and 0.953 at the section 1-2 of Nizza; that is proves a good internal coherence.

### **Keywords**

Quality, care delivery models, patient satisfaction, nursing care.