Titolo tesi

<u>Dalla parte dei bambini: L'esperienza in Pronto Soccorso attraverso un guestionario creato dai bambini</u>

Abstract

Introduzione:

Il Pronto Soccorso Pediatrico è un reparto che ha alti livelli di criticità sia per le situazioni di emergenza-urgenza sia per la grande varietà di pazienti. Migliorare l'esperienza dei pazienti deve quindi diventare punto cruciale; tuttavia per fare ciò spesso viene indagata la visione dei genitori o del personale di questa unità. Lo scopo di questo studio è di valutare direttamente il punto di vista dei bambini/ ragazzi che accedono al Pronto Soccorso Pediatrico per migliorare la qualità del servizio.

Metodi:

Sono stati consegnati 45 questionari ai bambini/adolescenti, dagli 8 ai 14 anni, che hanno avuto accesso al Pronto Soccorso dell'Ospedale Pediatrico Regina Margherita nel periodo tra marzo e maggio 2017.

Il questionario utilizzato è stato prodotto dalla collaborazione tra il Picker Institute Europe e il Royal College of Paediatrics and Child Health.

Risultati:

Sono stati compilati in totale 42 questionari. In generale la soddisfazione dei pazienti è risultata essere buona, il tempo di attesa prima della visita coincide (41%) o è più corto (35%) rispetto alle aspettative; tuttavia viene sottolineato che il servizio si potrebbe migliorare riducendo il tempo di attesa e anche quello relativo agli esami diagnostici-strumentali. Punto critico risulta essere anche la qualità dell'intrattenimento nella sala d'attesa in quanto ritenuta carente (17%) o inadeguata alla propria fascia di età (24%).

Conclusioni:

In generale l'esperienza dei pazienti è risultata positiva, anche se sono emersi aspetti critici da migliorare per rendere il servizio "ad hoc" per il paziente.

Parole chiave:

Pronto Soccorso, bambini, soddisfazione.