"La qualità percepita dei servizi offerti dal Pronto Soccorso Pediatrico dell'Ospedale Infantile Regina Margherita di Torino: creazione di un questionario da somministrare agli utenti"

RIASSUNTO

INTRODUZIONE: la qualità percepita è la dimensione della qualità che l'utente ritrova nel servizio erogato ed è strettamente legata al vissuto e al percepito del singolo individuo, il suo fine ultimo è il miglioramento del servizio stesso. Il Pronto Soccorso è per molti cittadini il primo punto di accesso, di conoscenza, di presentazione di una struttura sanitaria. Attraverso la ricerca bibliografica e il confronto con diversi esperti del settore è stato individuato uno strumento per l'indagine della qualità percepita dagli utenti afferenti al Pronto Soccorso pediatrico dell'Ospedale Regina Margherita di Torino.

OBIETTIVO: descrivere le fasi di progettazione dello studio e redigere la documentazione necessaria per la presentazione al Comitato Etico Territoriale (CET).

MATERIALI E METODI: dopo un'analisi della letteratura, degli strumenti e dei progetti affini già esistenti è stato predisposto il questionario, in seguito sono stati analizzati e prodotti i documenti necessari per la sottomissione da parte del CET di uno studio osservazionale.

RISULTATI: i documenti redatti comprendono il protocollo di studio, il foglio informativo, il modulo di consenso informato (in due differenti versioni, una per l'accompagnatore e una per il minore tra i 12 e i 17 anni) e il modulo di consenso al trattamento dei dati.

DISCUSSIONE: lo studio ha messo in luce l'importanza della figura dell'infermiere pediatrico all'interno della percezione qualitativa degli utenti del servizio di PS e ha evidenziato come questi professionisti possano fare la differenza non solo dal punto di vista assistenziale ma anche da quello della ricerca e progettazione in Sanità. Si è inoltre portata alla luce un'altra dimensione della qualità, la qualità percepita dagli operatori sanitari, che, se inclusa in studi futuri, implementerebbe i dati per il miglioramento dei servizi offerti.

PAROLE CHIAVE: pronto soccorso pediatrico, qualità percepita, questionario, qualità dell'assistenza sanitaria

"Customer satisfaction of the services offered by emergency room of Regina Margherita hospital: creation of a questionnaire to be administered to users"

ABSTRACT

INTRODUCTION: Perceived quality is the dimension of the quality that the user finds in the service provided and is closely linked to individual's experience and perception, its goal is the improvement of the service. The Emergency Department is for many citizens the first point of access, knowledge, presentation of a health facility. A monocentric observational study was therefore devised to investigate the quality perceived by users of the pediatric emergency department of Regina Margherita Hospital in Tourin.

OBJECTIVE: Describe the design phases of the study and prepare the necessary documentation for its approval by the Territorial Ethics Committee (CET).

MATERIAL AND METHODS: After a study of the literature and related projects already in existence, the questionnaire was constructed, and the documents necessary for the CET's approval of an observational study were analyzed and produced.

RESULTS: The documents drawn up are 13 and include the information sheet, the informed consent form (in two different versions, one for caregivers and one for the child between 12 and 17 years) and the consent form for the processing of data.

DISCUSSION: The study highlighted the importance of the figure of the pediatric nurse within the qualitative perception of users of the service of ER and highlighted how these professionals can make a difference not only from the point of view of care but also from that of research and design in healthcare. Another dimension of quality was also highlighted, the quality perceived by health professionals, which, if included in future studies, would implement data for the improvement of the offered services.

KEY WORDS: pediatric emergency room, patient satisfaction, questionnaire, quality of health care