# RIASSUNTO

INTRODUZIONE: Il miglioramento della qualità riveste un ruolo importante in tutte le organizzazioni sanitarie. La *customer satisfaction* è sotto diversi aspetti legata al concetto di qualità. In un’azienda sanitaria, il Pronto Soccorso è un’unità operativa tra le più caotiche e stressanti. In prima linea vi sono gli infermieri, che con la loro opera, accolgono i bisogni e prestano assistenza all’utenza. Ciò nonostante l’ambiente di lavoro, le tempistiche, le condizioni cliniche e lo stato emozionale di arrivo dell’utenza ed altre situazioni proprie di questo contesto, possono esporre l’operatore ad importanti criticità. La ricerca si propone come obiettivo lo studio dell’esperienza dell’utenza rispetto all’assistenza infermieristica erogata in Pronto Soccorso, oltre ad indentificare aree di miglioramento.

MATERIALI e METODI: La raccolta dati, attuata con metodi di ricerca qualitativa, è avvenuta attraverso 20 interviste audio-registrate rivolte agli infermieri del Pronto Soccorso O.I.R.M. di Torino, l’osservazione qualitativa del *triage* e la consultazione di elogi e reclami depositati all’URP*.* Per l’interpretazione dei dati, la ricercatrice ha usufruito dell’analisi tematica con il *software QDA Miner Lite.*

RISULTATI: Diversi elementi determinano il gradimento o meno dell’utenza. Tra questi si distinguono l’accoglienza del professionista, il modello comunicativo adottato e la professionalità e le competenze tecniche. Oltre a ciò concorrono il tempo di attesa, le aspettative dell’utenza e condizionamenti non noti e/o evidenti all’utenza, ma di cui l’infermieri, nello svolgimento del proprio compito, è consapevole.

DISCUSSIONE: Le principali analogie tra la letteratura ed i risultati ottenuti sono pertinenti alle modalità di accoglienza, alla comunicazione adottata, e alla gestione del tempo.

PAROLE CHIAVE: soddisfazione dell’utenza, dipartimento d’emergenza, assistenza infermieristica, bambini-adolescenti.

#

# ABSTRACT

INTRODUCTION: Quality improvement plays a significant role in all health organizations. Customer satisfaction is related to the concept of quality in many ways. In healthcare companies, ER is one among the most stressful and chaotic operational units. At the forefront of it we find nurses, who actively face needs and provide patients assistance. Nevertheless, the working environment, the timing, the clinical status and the emotional state of the patients at their arrival, together with other situations specific to the case, might expose the operator to significant criticality. The research aims to analyse the patient’s experience concerning the nursing care provided at the ER and to identify improvement areas.

MATERIALS AND METHODS: Data collecting, through qualitative research methods, took place through 20 audio-recorded interviews of nurses working at Turin’s OIRM ER, by the use of qualitative observation of triage and through consultation of praise and complaints filed at URP. The researcher has interpreted data through a thematic analysis performed by QDA Miner Lite software.

RESULTS: Different elements can determine users’ satisfaction or dissatisfaction. Among decisive elements we can find the professional reception, the communication model, professionalism and technical skills. The list goes on to include waiting time, users expectations and known or unknown conditioning of the users, although the nurse is perfectly aware of the conditioning.

DISCUSSION: The main similarities between literature and the results obtained are relevant to the reception mode, to the form of communication used and to time management.

KEY WORDS: customer satisfaction, first aid department, nursing care, teenage-children.