



## La centralità dell'utente: valutazione da parte del coordinatore infermieristico della soddisfazione dell'utente ricoverato in onco-ematologia

**Alba Piras**

*Collaboratore sanitario professionale - infermiere, Centro Trapianti Midollo Osseo e Cellule Staminali Emopoietiche, Centro Oncologico Riferimento Regionale "Armando Businco", ASL Cagliari*

*Sintesi della tesi in Management Infermieristico per le funzioni di Coordinamento;*

*Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", anno accademico 2007-2008*

*Relatori: dottoressa Luciana Cauli, dottor Enrico Malinverno*

### Abstract

Nel corso degli ultimi decenni, grazie allo sviluppo di numerosi fattori sociali, culturali, ma anche alle riforme sanitarie, universitarie e dell'amministrazione pubblica, il rapporto tra utenti e mondo sanitario ha subito delle profonde modifiche. Sono relativamente recenti gli orientamenti verso la "Centralità dell'Utente" e il "Miglioramento Continuo della Qualità". In tale ottica si sviluppa un'indagine, che si pone l'obiettivo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti ricoverati presso, quattro unità operative di onco-ematologia, del presidio ospedaliero "Armando Businco", Centro Oncologico di Riferimento Regionale, Asl Cagliari. L'ipotesi è che vi siano margini di miglioramento nell'organizzazione in un contesto nel quale il personale è già sensibilizzato verso l'importante aspetto dell'umanizzazione dei servizi. Lo sviluppo di un questionario e i risultati emersi dopo la somministrazione, forniscono diversi spunti di riflessione per orientare i contenuti di possibili azioni e progetti di miglioramento.

**Parole chiave:** *customer satisfaction, questionnaire, quality of hospital care, soddisfazione, qualità*

### INTRODUZIONE

Le politiche sanitarie e dell'amministrazione pubblica, sono orientate alla responsabilizzazione, alla partecipazione e al coinvolgimento di tutti gli stakeholders, ci si orienta con tali presupposti ad un sistema improntato sulla "centralità della persona", a quelle che sono le sue aspettative, le sue richieste, valutando la sua soddisfazione rispetto ai servizi e alle prestazioni erogate. Proprio per rendere gli utenti parte attiva di un percorso di miglioramento della qualità, è stata realizzata un'indagine, nel presidio ospedaliero "Armando Businco" Centro Oncologico di Riferimento Regionale, della Asl 8 di Cagliari. La letteratura fornisce interessanti spunti di riflessione: ad esempio vi sono studi che correlano la soddisfazione degli utenti ricoverati, con le informazioni e col tipo di comunicazione messa in atto dagli opera-

tori<sup>1,2</sup>. Altri studi evidenziano alcuni contenuti di questi deficit informativi come la poca attenzione degli operatori nel presentarsi con il nome e la qualifica all'utenza<sup>3</sup>.

Altrettanta attenzione è stata riposta nelle capacità tecniche degli operatori che rappresentano l'aspettativa più attesa dal paziente<sup>4</sup>.

Un altro aspetto di fondamentale importanza è quello relativo al tema dell'umanizzazione delle cure anche per la tipologia di utenti che si rivolge all'Ospedale in cui si è svolta l'indagine.

Tali indicazioni della letteratura hanno suggerito ed influenzato la breve indagine qui descritta con l'inserimento di specifici item.

### OBIETTIVI

Lo scopo dell'indagine era quello di misurare per la prima volta, la soddisfazione degli utenti così da