## La "Valutazione della Qualità Percepita- Customer - Satisfaction "

**La valutazione della qualità dei servizi** espressa dai cittadini è lo strumento attraverso il quale l'Azienda Sanitaria si impegna a perseguire l'obiettivo della **qualità totale** per far coincidere i servizi sanitari offerti con le richieste dei cittadini, ottimizzando le risorse disponibili ed intervenendo con azioni mirate e progetti specifici.

Di conseguenza ***"un'analisi della valutazione della qualità dei servizi"*** non si traduce in un sondaggio di opinioni, ma dà la possibilità di ascoltare e comprendere fino in fondo i bisogni del cittadino, ponendo attenzione al suo giudizio, sviluppando e migliorando la capacità di dialogo e di relazione, costruendo un modello di relazione basato **sulla fiducia**.

Ascoltare quello che il cittadino dice, significa considerare l'ascolto una funzione permanente, pianificata ed organizzata.

In effetti già l'art. 14 del D.Lgs n° 502/1992 indicava chiaramente i temi su cui un'Azienda Sanitaria deve concentrare l' impegno migliorativo: "*personalizzazione, umanizzazione, diritto all' informazione, qualità delle prestazioni alberghiere e qualità della prevenzione, la qualità delle prestazioni, ecc.*"

Per la valutazione della qualità dei servizi, è necessario mettere in campo diversi strumenti: dal sistema di gestione dei reclami alla gestione del rischio, dall'accreditamento al sistema qualità percepita, includendo le indagini sul clima organizzativo, la Carta dei Servizi e gli aspetti gestionali e organizzativi in una prospettiva integrata che compone i diversi punti di vista.

In questo quadro complesso, la soddisfazione del cliente **"Customer – Satisfaction"** si pone come colonna portante (insieme ai reclami) di una strategia di ascolto .

Per poter trasformare in misura quantitativa il concetto di **"Customer - Satisfaction"** va considerato che esso risulta inscindibile dal concetto di qualità del servizio e, tale qualità è definita in termini di qualità percepita.

Quindi per la misurazione della soddisfazione del cliente, è stata avviata l'indagine sulla valutazione della qualità percepita dei servizi sanitari dell'Azienda Sanitaria ASM, attraverso un confronto tra:

- le aspettative con cui il cliente si accosta al servizio.
- le percezioni del servizio avvenute dopo l' utilizzo.

Lo strumento metodologico utilizzato è stato il questionario strutturato, con domande chiuse per misurare la valutazione della qualità del servizio, con domande aperte per i suggerimenti relativi al miglioramento della qualità e, in allegato con la notazione sui dati anagrafici del cittadino, nel rispetto della riservatezza e della privacy.

È suddiviso in sezioni, ognuna delle quali ha una struttura ad albero, si compone di domande di carattere generale relative alla valutazione della qualità totale del servizio e domande più specifiche, per la valutazione analitica dei singoli aspetti.

Per l' analisi dei singoli item è utilizzata una scala di valori che va dal molto inadeguato, al molto adeguato, al non so.

**L'analisi dei dati** ha evidenziato in maniera esplicita sia i punti di forza che le situazioni critiche. L'obiettivo non è quello di dare delle pagelle ai vari reparti e servizi, ma di aver un quadro chiaro della situazione per poter programmare interventi mirati a rimuovere le cause delle disfunzioni rilevate.
Pur rispettando il coinvolgimento degli utenti fruitori dei servizi sanitari, per l'analisi della qualità percepita è stata utilizzata una metodologia di campionamento .

Per il Presidio Ospedaliero "Madonne delle Grazie" è stata individuata un'unità operativa all'interno di ogni Area Dipartimentale così specificato:

- Dipartimento Multidisciplinare Medico – Unità Operativa di Geriatria
- Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico – Unità Operativa di Chirurgia Generale
- Dipartimento Emergenza -Urgenza – Unità Operativa di Anestesia -Rianimazione
- Dipartimento Donna, Maternità, Infanzia – Unità Operativa di Ginecologia
- Dipartimento dei Servizi Sanitari – Unità Operativa di Radiologia
- Dipartimento dei Servizi Sanitari – Unità Operativa di Patologia Clinica
- Poliambulatorio di via Montescaglioso
- Poliambulatorio Punto Sanità
- Consultorio Familiare di via Matteotti
- Consultorio Familiare di via Montescaglioso

Per il Presidio Ospedaliero di Policoro e gli Ospedali Distrettuali di Tinchi – Stigliano-Tricarico, il coinvolgimento è stato globale.

I questionari sono stati distribuiti ai cittadini che hanno usufruiranno delle strutture sanitarie dell'Azienda, dal 13 al 28 Aprile 2015.

Si è registrata una considerevole partecipazione **n° 1072** tra degenti ed utenti che hanno risposto alle domande dei questionari con massima autonomia e sincerità.
Per la distribuzione dei questionari è stato predisposto un Piano :

- *Il personale sanitario*, dai Direttori dei Dipartimenti, ai coordinatori, ai caposala, agli infermieri, ai tecnici, è stato sensibilizzato e coinvolto, ognuno per le proprie competenze, sia per la promozione e la comunicazione dell'iniziativa agli utenti, e sia per la raccolta e l' archiviazione dei questionari compilati.
- *I direttori di dipartimento* hanno individuato un proprio referente che ha coinciso con la posizione organizzativa o con il coordinatore dell'unità operativa interessata.
- *L' iniziativa* è stata pubblicizzata attraverso l'affissione di manifesti all'interno delle strutture sanitarie, rendendo trasparente la finalità, per sollecitare la partecipazione degli utenti.
- *Un'apposita urna* è stata collocata, in un'area ben visibile all'interno dell'unità operativa interessata, per la raccolta dei questionari compilati.

I dati sono analizzati secondo un programma informatico utilizzato dai referenti dei Punti Informativi dell'Ufficio URP e, l' elaborazione statistica è finalizzata alla redazione del report.

# VALUTAZIONE ANALICA DEI DATI

## Attività Ambulatoriali e diagnostiche

**Dal 13 e al 28 Aprile 2015, gli utenti c**he hanno usufruito dei servizi ambulatoriali e diagnostici, sono stati n° **6957,** sono stati consegnati **n° 3544** con una percentuale del 50,49 %ed hanno risposto alla compilazione del questionario, esprimendo la propria valutazione, n° **913** cittadini, con una percentuale del **25,76 %.**

**Il questionario è composto dalle domande relative a:**

### *1. SEZIONE: dati di contesto*

I dati relativi a tale sezione hanno dato indicazioni sulle caratteristiche dell'utente che ha fruito delle prestazione ambulatoriali.
Il 69,10% ha utilizzato il servizio più di una volta , il 28,50% è stato inviato principalmente dal medico curante , il 25,10 % ha valutato la competenza della struttura ed il 42,40% ha effettuato principalmente una visita medica.

### *2. SEZIONE: Prenotazione*

In questa sezione sono stati presi in considerazione elementi relativi alle prenotazioni che rappresentano uno dei problemi più annosi delle strutture sanitarie. Questa problematicità è relativamente presente nell'Azienda Sanitaria di Matera, il 62,50% degli utenti ha avuto la prenotazione entro un mese e il 24,00 % ha aspettato oltre due mesi per effettuare la prestazione.
La richiesta è effettuata principalmente dal medico di famiglia nel 59,80 % dei casi e il 64,50 % ha utilizzato prioritariamente il CUP ospedaliero.
Il 61,30% degli utenti ha valutato adeguato il servizio fornito dal CUP , di contro l'8,40 % ha espresso giudizi di inadeguatezza.
Va considerato l'8,90% di cittadini che non ha saputo esprimere un giudizio.

### *3. SEZIONE: Accesso*

L'accessibilità della struttura, nel suo complesso è considerata adeguata dal 68,40 % dei cittadini ed inadeguata dall'8,80 %. Il 60,30% la considera raggiungibile, e il 12,50 % poco raggiungibile. il 37,50 % dichiara adeguata la disponibilità di parcheggi ed il 29,50 % inadeguata. Il 59,40 % è soddisfatto della segnaletica interna, il 17,00 % è insoddisfatto. Il 23,80 % ha dichiarato di aver attesto oltre 60 minuti per effettuare la prestazione.

### *4. SEZIONE: Valutazione ambienti*

Tra gli aspetti presi in considerazione nella valutazione del comfort degli ambienti ambulatoriali, l'igiene ricopre un ruolo primario.
Il giudizio degli utenti sembra delineare un quadro relativo all'igiene abbastanza soddisfacente,

considerato adeguato nel 63,50 % dei casi ed inadeguato nel 7,70 %.
Nel complesso il comfort non presenta elementi bisognosi di interventi, la situazione esistente è adeguata nel 60,0 % dei casi, anche se il 16,40 % ha espresso un giudizio di insoddisfazione.

## *5. SEZIONE: Valutazione/Prestazione del personale medico*

Uno degli elementi più importanti del processo di qualità è la valutazione delle prestazioni del personale medico.
Il giudizio espresso dagli utenti è positivo, il 56,0 % ritiene che il tempo dedicato dal medico ai pazienti è adeguato e, solo il 8,20 % lo considera inadeguato. La gentilezza e la cortesia è ritenuta adeguata nel 50,50 % dei casi ed inadeguata nell'7,10 % dei casi e la disponibilità all'ascolto è adeguata nel 51,70 % dei casi ed inadeguata nell' 8,00% dei casi.
La valutazione della qualità dell'informazione sanitaria fornita e, più specificatamente quella ricevuta sulle condizioni di salute e sulle cure e terapie è adeguata nel 54,0 % dei casi ed inadeguata nel 6,80 % dei casi.
Complessivamente la valutazione del personale medico delle strutture ambulatoriali è da considerarsi adeguata nel 57,70 % dei casi .
A fronte di questa positività si riscontra un percentuale di insoddisfatti che esprime un giudizio di inadeguatezza del 5,30 % e, il 5,50 % degli utenti complessivamente non ha espresso giudizi..

## *6. SEZIONE: Valutazione/Prestazione del personale infermieristico*

Anche la valutazione delle prestazioni del personale infermieristico è coerente con i giudizi sopra esaminati.
Il 54,90 % degli utenti valuta adeguata la gentilezza e la cortesia del personale infermieristico ed il 6,20 % la considera inadeguata.
Il 54,70% dichiara positiva la disponibilità a rispondere alle esigenze degli utenti e, negativa nel 7,50 % dei casi, la capacità di ascolto è ritenuta adeguata nel 54,00% dei casi ed inadeguata nel 7,70 % dei casi.
La valutazione della qualità dell'informazione sanitaria è adeguata nel 54,70 % dei casi ed inadeguata nel 7,00 % dei casi.
La valutazione del personale infermieristico risulta essere adeguata nel 58,50 % dei casi ed inadeguata nel 5,30 % dei casi.
Non va trascurata la percentuale del 4,90 % di cittadini che non esprime valutazione.

## *7. SEZIONE: Valutazione/Prestazione del personale Tecnico di Radiologia*

Gli utenti che hanno usufruito del servizio di radiologia esprimono giudizi complessivamente positivi.
La gentilezza e la cortesia del personale tecnico di radiologia è considerata adeguata nel 75,40 % dei casi, l'inadeguatezza è espressa dal 6,60 %. La disponibilità a rispondere alle esigenze è adeguata nel 68,30% dei casi, l'inadeguatezza è espressa solo dal 1,00 %. La capacità di ascolto di tale personale è ritenuta adeguata per il 62,90% ed inadeguata per il 12,90 %.

Il 66,10% dei cittadini ha valutato adeguata la qualità dell'informazione sanitaria, il 12,9 % la considera inadeguata.
La valutazione del personale tecnico di radiologia risulta essere adeguata nel 68,20% dei casi.
Il 12,10 % degli utenti ha espresso giudizi negativi e il 3,00 % non ha effettuato alcuna valutazione.

### *8. SEZIONE: Valutazione del Rispetto della Privacy*

Il rispetto della riservatezza assume particolare importanza per gli utenti che devono effettuare prestazioni ambulatoriali.
La valutazione espressa è abbastanza soddisfacente, adeguata nel 53,10 % dei casi ed inadeguata nel 7,20 % .

### *9. SEZIONE: Valutazione della terapia del dolore*

Nel 43,10% % dei casi, gli utenti hanno valutato adeguata la terapia del dolore, anche se il 30,20% non ha espresso alcuna opinione.

### *10. SEZIONE: Valutazione della refertazione*

Il tempo per l'invio del referto relativo alla prestazione eseguita è considerato breve nel 47,40 % e lungo nel 14,40 % dei casi, il referto viene consegnato immediatamente nel 50,90 % e oltre il mese nel 5,20%.

### *11. SEZIONE: Valutazione del pagamento del Ticket*

Il tempo trascorso per il pagamento del Ticket è considerato lungo nel 30,30 % dei casi e molto breve nel 19,20 % dei casi.

### *12. SEZIONE: Valutazione complessiva della prestazione*

La valutazione complessiva espressa dagli utenti nei confronti della qualità delle prestazioni ricevute è abbastanza positiva, il 65,50 % dei casi la ritiene adeguata e il 7,00 % inadeguata .

### *13. SEZIONE: Valutazione delle aspettative sulle prestazioni ambulatoriali*

Relativamente alla valutazione delle aspettative rispetto al servizio ricevuto, l'utente ha dichiarato che è rispondente nel 74,9 % dei casi, da migliorare nel 17,4 % dei casi e peggiore nel 7,7 % dei casi.

### *14. SEZIONE: Valutazione della percezione dello stato di salute*

E' stato chiesto all'utente di dare un voto al proprio stato di salute, con una scala che va dal numero 1 che indica lo stato peggiore e il numero 5 quello migliore.
Le risposte date sono state distribuite sul numero 4 (37,60 %), sul numero 3 (29,00 %), sul numero 5 (22,90%), sul numero 2 ( 7,50 %) numero 1 (3,00 %).

## Chi è l' utente che ha compilato il questionario:

- E' soprattutto un paziente (76,60 %)
- E' prevalentemente di sesso femminile (56,60 %)
- Ha un'età media di 45 anni
- Ha come titolo di studio prevalentemente la licenza media superiore (44,70 %)
- E' un occupato (40,70 %)
- E' residente nella provincia di Matera (91,10 %)
- E' di nazionalità italiana (98,10 %)
- E' coniugato (65,70 %)
- Non vive da solo (86,30 %)

## VALUTAZIONE ANALITICA DEI DATI

### Attività di Assistenza Ospedaliera

**Dal 13 e al 28 Aprile 2015, gli utenti c**he hanno usufruito dell'assistenza ospedaliera, sono stati n° **369**, sono stati consegnati **n**° **272** con una percentuale del **73,71 %** ed hanno risposto alla compilazione del questionario, esprimendo la propria valutazione, n° **159** cittadini, con una percentuale del **58,45 %.**

### *1. SEZIONE: Valutazione dell'esperienza di ricovero*

I dati relativi a tale sezione hanno dato indicazioni sulle caratteristiche degli utenti che hanno ricevuto prestazioni di assistenza ospedaliera.
La qualità dei servizi ricevuti durante il ricovero, è considerata adeguata nel 48,40 %, il 5,70% dei ricoverati ha espresso giudizi altamente negativi.

### *2. SEZIONE: Valutazione del Personale in reparto*

La valutazione complessiva espressa dai ricoverati circa la valutazione del personale del reparto è abbastanza positiva, il 53,50 % la ritiene molto adeguata ed il 5,70 % esprime giudizi di negatività .

### *3. SEZIONE: Valutazione del Personale Medico*

Uno degli elementi più importanti del processo di qualità è la valutazione delle prestazioni del personale medico.
Il giudizio espresso è abbastanza positivo, la maggioranza ritiene che la disponibilità all' ascolto è molto adeguata nel 54,80 % dei casi, inadeguata nel 6,40 % dei casi. La gentilezza e la cortesia è ritenuta molto adeguata nel 62,20 % dei casi. Solo il 5,80 % dei ricoverati esprime pareri di negatività.
La valutazione della qualità dell'informazione sanitaria fornita e più specificatamente quella ricevuta sulle condizioni di salute e sulle cure e terapie è molto adeguata nel 54,80 % dei casi. Il 6,50 % dei ricoverati esprime una valutazione di inadeguatezza.
Pertanto il dato relativo alla valutazione del personale medico è da ritenersi particolarmente significativo, tenuto conto della sua positività.
Infatti gli utenti hanno espresso un giudizio di molto adeguato ed adeguato complessivamente nel 62,00 % dei casi.

### *4. SEZIONE: Valutazione del personale infermieristico*

Anche la valutazione del personale infermieristico è coerente con i giudizi sopra esaminati, tanto che il 46,80 % ha espresso opinioni di adeguatezza .Solo il 4,40 % è insoddisfatto del personale infermieristico.

La maggioranza degli utenti valuta la gentilezza e la cortesia molto adeguata nel 55,10 % dei casi ed inadeguata nel 5,10% dei casi, la disponibilità a rispondere alle esigenze è molto adeguata nel 48,40 % dei casi e molto inadeguata nel 4,50 % dei casi, la disponibilità a dare informazioni è ritenuta adeguata nel 45,60 % dei casi ed il 5,10 % dei ricoverati si dichiara insoddisfatto.

## 5. SEZIONE: Valutazione delle informazioni ricevute

La valutazione effettuata dai pazienti ricoverati circa le informazioni ricevute durante il ricovero non evidenzia elementi di criticità, è considerata adeguata nel 46,20 % e l'inadeguatezza è espressa nel 5,10 % dei casi.

## 6. SEZIONE: Valutazione della terapia del dolore

Assume particolare importanza ,per i degenti ricoverati, la terapia analgesica per alleviare il dolore.
I degenti ricoverati hanno valutato la terapia analgesica per alleviare il dolore non altamente positiva, è adeguata per il 39,70 % ed inadeguata per il 3,50 %.
Non va trascurato il 18,40 % dei cittadini ricoverati che non ha saputo effettuare alcuna valutazione.

## 7. SEZIONE: Valutazione degli aspetti organizzativi: l'Ospedale

Particolare attenzione è stata riservata alla percezione dell'organizzazione della struttura ospedaliera.
Dall'analisi dei dati si evince una valutazione positiva dell' 46,40%, di contro il 9,80% esprime giudizi di inadeguatezza dell'organizzazione ospedaliera .

## 8. SEZIONE: Valutazione degli aspetti organizzativi: l'Accoglienza

Pur considerando positiva l'accoglienza in reparto, con giudizio di adeguatezza nel 46,10 % dei casi, è stato espresso una negatività nel 5,20% dei casi.

## 9. SEZIONE: Valutazione degli aspetti organizzativi: il Reparto

Durante la degenza, il paziente ricoverato ha una propria percezione dell'organizzazione del reparto. Il giudizio espresso è abbastanza positivo, la maggioranza ritiene che la gestione delle liste d'attesa per il ricovero è adeguata nel 40,30% ed inadeguata nel 5,60% dei casi, il collegamento tra il reparto ed i vari servizi è ritenuto molto adeguata nel 41,30 % e molto inadeguata nel 9,10 % dei casi.
Non va però trascurato il dato di chi non ha esprimere giudizi: il 14,60% non valuta il tempo trascorso per il ricovero e il 19, 30% dei casi non ha cognizione dell'organizzazione del reparto relativamente alle informazioni ricevute prima del ricovero.

## *10. SEZIONE: Valutazione degli ambienti*

Nell'ambito della valutazione del comfort sono stati considerati i seguenti ambiti:

- **Igiene**
  La valutazione dell'igiene sia delle camere di degenza che dei bagni ricopre un ruolo primario. La pulizia delle camere risulta adeguata nel 45,20% ed inadeguata nel 5,20%, la pulizia dei bagni è adeguata nel 44,40% ed inadeguata nel 11,80%.
- **Numerosità dei bagni e delle docce**
  La disponibilità di bagni e docce è valutata positivamente nel 41,10% dei casi e, negativa nel 11,90% .
- **Temperatura delle stanze**
  La percezione che i degenti hanno della temperatura delle stanze è di adeguatezza nell'ordine del 50,00% e di inadeguatezza nel 8,60%.
- **Disponibilità di spazio nelle camere**
  Il 51,00% considera adeguata la valutazione dello spazio delle camere di degenza ed inadeguata nell'ordine del 6,50% dei casi.
- **Tranquillità delle camere**
  Le stanze di degenza vengono considerate tranquille nel 46,80%, mentre il 6,50 % esprime giudizi di inadeguatezza.

## *11. SEZIONE: Valutazione dei servizi di contorno*

In questa sezione sono state fatte ulteriori domande per approfondire l'area del comfort, e specificatamente sono stati considerati i seguenti ambiti:

- ✓ **Qualità del cibo**
  La valutazione della qualità del cibo risulta adeguata nel 45,00% e molto inadeguata nel 15,40% dei casi.
- ✓ **Quantità del cibo**
  Se la quantità del cibo viene considerata adeguata nel 46,80% dei ricoverati, l' 11,80 % degli stessi esprime valutazione negativa.
- ✓ **Scelta del menù**
  La percezione che i degenti hanno è di adeguatezza, nell'ordine del 47,30 % e di inadeguatezza nel 16,20% ed il 8,80% non esprime valutazioni.
- ✓ **Orari dei pasti**
  Il 47,00% considera adeguato l'orario dei pasti, il 12,60% lo considera inadeguato.
- ✓ **Comodità dei letti**
  La comodità dei letti viene considerata adeguata nel 47,30% e molto inadeguata nell' 8,70% dei casi.

Nel complesso i servizi di contorno riferibili al comfort , sono considerati adeguati nel 47,30% dei casi, la inadeguatezza è espressa dal 10,10% dei ricoverati, e l' 7,40% d i questi ultimi non ha dato risposte.

## *12. SEZIONE: Valutazione del rispetto della riservatezza*

Relativamente a questa sezione non si registrano valori altamente negativi, il 46,80% dei ricoverati è soddisfatto del rispetto della riservatezza durante il ricovero, solo il 5,70% esprime insoddisfazione.

## *13. SEZIONE: Valutazione delle aspettative sul ricovero*

I degenti ricoverati hanno dichiarato, circa la valutazione delle aspettative del servizio ricevuto durante il ricovero, che è migliore delle proprie aspettative nella misura nel 47,70%, rispondente del 47,00%, e peggiore nell' 5,40% dei casi.

## *14. SEZIONE: Valutazione delle aspettative sul ricovero*

I degenti ricoverati ritengono che le proprie condizioni di salute siano migliorate dopo il ricovero nel 56,80% , siano rimaste rispondenti alla proprie aspettative nella misura del 39,00% e, peggiore nel 4,10 %dei casi.

## *15.SEZIONE: Valutazione della percezione dello stato di salute*

E' stato chiesto al paziente ricoverato di dare un voto al proprio stato di salute, con una scala che va dal numero 1 che indica lo stato peggiore e il numero 5 quello migliore.
Le risposte date sono state distribuite sul numero 4 (37,50 %), sul numero 3 (27,90 %), sul numero 5 (25,00 %), sul numero 2 ( 5,90 %) e sul numero 1 (3,70 %)

## Chi è l' utente che ha compilato il questionario:

- **o** E' soprattutto un familiare (51,00 %)
- o E' prevalentemente di sesso femminile (58,90 %)
- o Ha un'età media di 50 anni
- o Ha come titolo di studio prevalentemente la licenza media superiore (46,00 %)
- o E' un occupato (30,70 %)
- o E' residente nella provincia di Matera (81,50 %)
- o E' di nazionalità italiana (96,60 %)
- o E' coniugato (64,90%)
- o Non vive da solo (83,60 %)

## LA VALUTAZIONE SINTETICA DEI DATI

I questionari, come specificato in premessa, hanno in appendice dei commenti in dettaglio: "La possibilità di esprimere giudizi relativi alle proprie aspettative"- e "La possibilità di esprimere suggerimenti per migliorare il servizio".
Relativamente alle aspettative, il cittadino fruitore dei servizi ambulatoriali e diagnostici ha evidenziato gli interventi rivolti a migliorare la situazione esistente:

- Rispettare i tempi di attesa per poter ottenere prestazioni sanitarie.
- Ridurre i tempi di attesa per poter effettuare visite mediche.
- Aumentare il personale sia infermieristico che medico.
- Migliorare l'ascolto e la disponibilità del personale sanitario, non tutti gli operatori hanno atteggiamenti di gentilezza e di cortesia.
- Migliorare le competenze professionali "personale medico più preparato" La non professionalità è' stata denotata come negligenza assistenziale.
- Stabilire delle linee preferenziali per soggetti affetti da particolari patologie e per gli anziani.

Gli elementi di positività sono riconducibili a:

- Competenza dei medici e degli infermieri.
- Organizzazione dei servizi sanitari che è migliorata, rispetto agli anni precedenti.

Relativamente alle aspettative, **i pazienti ricoverati** hanno chiesto maggiore organizzazione delle Unità di degenza e specificatamente:

- ✓ Migliorare il comfort delle stanze di degenza con una maggiore attenzione all'adeguatezza dei servizi igienici e alla pulizia dei letti.
- ✓ Migliorare la qualità e quantità del cibo che risulta essere scadente.
- ✓ Ridurre i tempi di attesa per ottenere il ricovero.
- ✓ Migliorare l' informazione sanitaria che risulta carente.
- ✓ Riorganizzare le visite dei parenti.
- ✓ Aumentare il personale sanitario .

Gli elementi di positività sono riconducibili a:

- Organizzazione delle UU.OO. di degenza che è migliorata rispetto agli anni precedenti.
- Professionalità del personale sanitario.

Va sottolineato che, tra gli aspetti presi in considerazione dai pazienti ricoverati e dagli utenti dei servizi ambulatoriali e diagnostici, **l'umanizzazione del percorso assistenziale**, ricopre un ruolo primario.
Il giudizio espresso sembra delineare un quadro, relativamente all'umanizzazione, bisognoso di molti elementi volti a migliorare la situazione esistente: carente la gentilezza, la disponibilità, l'umanità, la cortesia ed il dialogo degli operatori sanitari.

In effetti i cittadini che hanno fruito dei servizi sanitari dell'ASM, hanno evidenziato con rigore la mancanza di umanizzazione dei servizi che si traduce in mancanza di "accoglienza, ospitalità, comprensione", "informazione".
L'umanizzazione, intesa come l'insieme dei comportamenti finalizzati a fornire un servizio rispettoso delle esigenze relazionali delle persone che vi accedono, senza trascurare gli aspetti organizzativi, burocratici e strutturali, riguarda tutti gli elementi dell'assistenza.
Senza comunicazione, non c'è umanizzazione, infatti i pazienti hanno evidenziato che molto spesso vengono considerati come semplici oggetti di intervento tecnico e viene considerata una perdita di tempo - ascoltare le loro ansie, i loro timori e le loro aspettative.
Un'altra criticità è rappresentata dal comfort che ha bisogno di alcuni elementi di miglioramento, e specificatamente la qualità e la quantità del cibo. Tale criticità è presente soprattutto nel Presidio Ospedaliero di Matera ed è rilevabile dall'analisi dei reclami, la Direzione Sanitaria del Presidio è stata interessata di tale anomalie.
Gli elementi di positività riguardano la professionalità degli operatori sanitari tanto da considerarla migliore rispetto alle aspettative dei cittadini.
Infatti la qualità delle prestazioni ricevute è abbastanza positiva.

Un grazie infine al contributo prezioso di tutti gli operatori sanitari, dai Direttori dei Dipartimenti ai Direttori delle UU.OO., ai Responsabili dei Poliambulatori, alle Posizioni Organizzative, ai Coordinatori e a tutti gli operatori sanitari che, a vario titolo, hanno interpretato con giusto spirito l'indagine , consapevoli della necessità di porre in essere un processo di conoscenza di base che aiuti a migliorare sia i servizi sanitari da offrire all'utenza che le condizioni lavorative e strutturali degli stessi operatori.
La loro collaborazione è risultata preziosa, in quanto tra difficoltà lavorative e gestionali, hanno invitato i cittadini a partecipare all'indagine.
Inoltre va sottolineata la preziosa ed indispensabile collaborazione delle referenti dei "Punti Informativi URP", le quali hanno partecipato sia alla distribuzione dei questionari alle UU.OO. ed ai Servizi Ambulatoriali che alla immissione dei dati statistici:

- Assistente Sociale sig.ra Concetta Maiellaro – Punto Informativo di Montalbano Jonico.
- Assistente Sociale sig.ra Immacolata Grieco – Punto Informativo del P.O. "Madonne delle Grazie" di Matera.
- Assistente Sociale sig.ra Lucia Montesano – Punto Informativo del P.O. "Papa Giovanni XXIII" di Policoro
- Assistente Amministrativo sig.ra Francesca Picciani – Punto Informativo dell'Ospedale Distrettuale "Angelina Lo Dico" di Tinchi.

Il Direttore dell'U.O.
Dott.ssa Maria Malvasi