

Salerno, 10 dicembre 2016

La Direzione Generale promuove un'indagine fra gli utenti ospedalieri per conoscere e migliorare l'accoglienza

La Direzione Aziendale ha individuato, quale campo prioritario di azione, la promozione della *Cultura dell'Accoglienza e dell'Umanizzazione* nelle attività sanitarie, specie ospedaliere.

A tal fine ha messo in atto una serie di iniziative per conoscere l'opinione del fruitore dei servizi sanitari, con l'intento di apportare azioni correttive e di miglioramento ai propri servizi.

Il tutto attraverso una più efficace gestione del "Servizio di Accoglienza/Informazione" al cittadino, che sarà realizzata coinvolgendo attivamente in sinergie operative, ma anche in progetti formativi ad hoc, il personale ospedaliero dei Servizi Infermieristici, Tecnici e, laddove presenti, degli URP.

Gruppi di Lavoro, appositamente formati, saranno per questo impegnati a porre in essere le seguenti, specifiche azioni :

1. Predisposizione di protocolli/procedure volte ad uniformare le modalità di accoglienza del paziente in tutte le Strutture ospedaliere aziendali;
2. Elaborazione di una Cartellina di Accoglienza ;
3. Elaborazione di proposte per il miglioramento della logistica e segnaletica interna ed esterna;
4. Predisposizione di una proposta formativa per migliorare le competenze degli operatori sanitari in tema di accoglienza e relazione con il paziente/familiare.

A partire **dal giorno 11 dicembre 2017 e durante tutto il mese, un Gruppo di Lavoro istituito dalla Direzione Aziendale** sarà impegnato presso i Presidi Ospedalieri di Sarno, Battipaglia ed Oliveto Citra, dove provvederà alla presentazione e somministrazione di un **Questionario di Gradimento** nei Reparti chirurgici, al fine di rilevare la qualità percepita dal cittadino soprattutto in merito al grado di accoglienza all'interno delle Strutture ospedaliere della nostra Azienda.

La qualità rappresenta lo strumento più immediato e concreto per conoscere l'opinione del fruitore dei servizi sanitari al fine di disporre azioni correttive e di miglioramento dell'offerta dell'Azienda, e in particolare dell'accoglienza e del livello di umanizzazione nel setting ospedaliero, nella logica di una necessaria riformulazione della relazione operatore sanitario-paziente-famiglia sulla base di un'empatia utile al superamento del rapporto asimmetrico che esiste tra operatore sanitario e paziente.

Tale procedura, inoltre, risulta essere perfettamente in linea con le iniziative di umanizzazione promosse dal Ministero della Salute, nell'ottica del miglioramento della qualità delle prestazioni e del conseguimento dell'obiettivo regionale/aziendale LEA di cui al DCA 134/2016, concernente i processi di umanizzazione dei percorsi assistenziali.

Nell'ambito di tali processi di umanizzazione, per allietare la degenza dei pazienti, saranno anche promosse, soprattutto nel periodo natalizio, iniziative culturali che prevedono eventi musicali itineranti nelle Strutture ospedaliere dell'Azienda.