

INTRODUZIONE

Questo capitolo è dedicato al rapporto tra servizi sanitari e cittadini fruitori degli stessi.

In relazione alle prescrizioni della normativa nazionale e provinciale, in particolare, al Piano Sanitario Provinciale 2000-2002, l'Assessorato provinciale alla Sanità e le aziende sanitarie altoatesine hanno posto particolare attenzione a questo ambito nello sviluppo dei loro programmi. Insieme hanno, fra l'altro: a) predisposto il prototipo per l'aggiornamento delle carte dei servizi sanitari aziendali, successivamente approvato dalla Giunta Provinciale, b) elaborato e sperimentato un questionario per la valutazione del livello di soddisfazione del cittadino fruitore dei servizi sanitari. Il questionario prevede parti specifiche per le unità operative con ricovero, i servizi ambulatoriali, il laboratorio di analisi, il servizio radiologico, il servizio di assistenza domiciliare. La scelta di elaborare un questionario comune, da somministrare contemporaneamente nelle aziende, era motivata dall'esigenza di disporre di dati confrontabili sui giudizi espressi dall'utenza.

Tale questionario, nelle declinazioni specifiche per i diversi servizi, è infatti stato impiegato per l'indagine provinciale effettuata nelle quattro aziende sanitarie nel 2002 e ripetuta nel 2003, a distanza di un anno. Piuttosto favorevoli sono i risultati emersi.

Significative nel percorso di valorizzazione del rapporto tra servizi e cittadini sono:

- la presenza in tutte e quattro le aziende sanitarie dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, anche con più sedi, per garantire la vicinanza ai cittadini;
- la redazione e la distribuzione di materiale per l'informazione della popolazione nel complesso e dei fruitori dei servizi in forma specifica;
- la stipula di accordi formalizzati tra le aziende sanitarie e le associazioni di volontariato di assistenza, di rappresentanza dei diritti degli utenti e di auto aiuto.

Questi sono alcuni elementi emersi dalla indagine che annualmente dal 1997 la Provincia Autonoma di Bolzano conduce

per monitorare quanto le aziende sanitarie stanno facendo per “umanizzare” i servizi, secondo quanto disposto dal decreto del Ministro della Sanità 15 ottobre 1996 “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”.

Nella convinzione che risultati positivi per una sempre migliore qualità possono essere conseguiti solo con il contributo di tutti i soggetti (stakeholders) che concorrono nelle fasi di governo, programmazione, gestione, erogazione, fruizione, valutazione dei servizi e tenendo conto di tutte le molteplici prospettive, negli ultimi anni l’Assessorato alla Sanità, attraverso l’Osservatorio Epidemiologico, coinvolge in iniziative per la promozione della qualità sanitaria i dirigenti e gli operatori dei servizi, ma anche le categorie professionali e le associazioni di rappresentanza dei cittadini.

In questo capitolo vengono presentati i risultati della indagine sul rapporto servizi sanitari-cittadini effettuata presso le aziende sanitarie con riferimento alla situazione del 2003. I dati disponibili sono organizzati nei capitoli:

1. Strumenti e strutture per il cittadino;
2. Accesso alla assistenza specialistica;
3. Accesso alla degenza in ospedale.

Al fine di favorire una corretta interpretazione dei dati, è utile precisare che la loro lettura deve essere effettuata tenendo in considerazione la diversa numerosità della popolazione delle singole aziende sanitarie (riportata nel capitolo iniziale “Popolazione e salute”); vanno inoltre tenute in considerazione le differenze tra i territori aziendali, rispetto alla orografia, alle caratteristiche demografiche e alla densità della popolazione.

Per concludere, sembra importante ribadire che lo scopo fondamentale dell’adozione degli indicatori e la conseguente realizzazione della indagine qui illustrata è quello di sviluppare in concreto la cultura della centralità del cittadino utente, del quale vanno rispettate dignità e libertà in tutti momenti ed in tutte le scelte. L’analisi di quanto presentato nel capitolo dovrebbe pertanto

stimolare all'adozione di ulteriori iniziative per rendere i servizi sempre più a dimensione del cittadino.