

**Master in Organizzazione e Coordinamento delle Professioni Tecniche
Sanitarie a.a. 2007/2008**

L'accoglienza: un fattore di qualità in Radioterapia (A. Morabito)

Abstract

I decreti legislativi 502/92 e 517/93 introducono per la prima volta in un testo di legge il concetto di “qualità delle prestazioni rese nell’ambito dei servizi sanitari nazionali”. Tali provvedimenti hanno l’obiettivo di garantire un’assistenza qualitativamente elevata nei confronti di tutti i cittadini. Anche i successivi provvedimenti legislativi, in particolar modo lo “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”, identificano nella qualità delle strutture e delle prestazioni erogate il fulcro centrale del nuovo assetto del Sistema Sanitario Nazionale.

“La *qualità* (delle cure e/o dei servizi, e/o della salute, e/o della vita) si è trovata in questo modo di colpo ad essere un criterio di riferimento istituzionale, da perseguire obbligatoriamente per tutti gli attori (persone, ruoli, strutture) della sanità”.

Diversi contributi teorici ed empirici indicano che la qualità dei servizi sanitari è strettamente connessa alla soddisfazione percepita dai pazienti per le prestazioni ottenute (customer satisfaction). Al cuore della soddisfazione dell’utente si colloca, più che la dimensione tecnica della prestazione, spesso difficilmente giudicabile, la qualità del rapporto umano che si stabilisce tra personale sanitario e pazienti. In questo contesto il momento dedicato all’*accoglienza dell’utente* assume un valore determinante sia per l’importanza in sé che per la complessità del rapporto relazionale che l’operatore/tecnico di radiologia instaura con la persona. La percezione che l’utente ha del momento in cui è accolto non può essere riconducibile ad una mera procedura burocratico-amministrativa.

L’accoglienza dell’utente (in Radioterapia) è un fattore di qualità percepita la cui responsabilità è attribuita essenzialmente ai Tecnici di Radiologia Medica. Il livello di qualità dell’accoglienza non dipende solo dai comportamenti del singolo tecnico, ma dalla modulazione dell’intera organizzazione del lavoro, nella quale il Coordinatore gioca un ruolo determinante.