

La soddisfazione delle risorse umane e il miglioramento della qualità delle prestazioni: analisi conoscitiva nei centri di dialisi pubblici della Basilicata

B. Di Iorio^{1,2}, V. Bellizzi², T. Lopez³, F. Casino³, V. Gaudio Vito³, C. Bagnato³, G. Santarsia³, D. Mostacci³, M. Procida⁴, R. Biscione⁴, G. Marinaro³, D. Sannicandro⁴, A. Caputi⁴, G. Ferlan⁴, M.A. Lauria⁴, F. Iannuzziello⁵, P. Carretta⁵, L. Oriente⁵, V. Ricchiuti⁵, A. Bombini⁶, L. De Astis⁶

Centri dialisi di:

¹Ariano Irpino (Av), ²Lauria (Pz), ³Matera, ⁴Potenza, ⁵Tinchi (Mt), ⁶Villa d'Agri (Pz)

Riassunto

Introduzione. Uno dei principi fondamentali di tutti i moderni sistemi di gestione della qualità è il coinvolgimento partecipato del personale. Infatti, la partecipazione attiva del personale è un aspetto importante per assicurare la qualità delle prestazioni sanitarie. A tale scopo è stato diffuso a tutti i centri di dialisi della Basilicata un questionario per un'intervista campione di tutto il personale.

Materiali e Metodi. Un questionario suddiviso in 6 sezioni è stato inviato a tutti i centri di dialisi pubblici della Basilicata (n° 6). Le 6 sezioni riguardavano i dati personali, l'ambiente di lavoro, gli obiettivi, il sistema qualità, le motivazioni, i suggerimenti. Vi era una scala di risposte di 5 possibilità, di cui 1 rappresentava il completo disaccordo e 5 la totale concordanza. Il questionario prevedeva il completo anonimato.

Abbiamo ricevuto le 94 risposte da 5 centri (83.3%): M 96%, IP 90%, AU 96%, T 100%.

Risultati. L'età anagrafica maggiormente rappresenta era quella compresa tra 35 e 50 anni. I maschi erano più numerosi in M e T, le femmine in IP e AU. Per tutte le categorie professionali l'arredamento dell'ambiente di lavoro e gli strumenti di lavoro risultano non idonei. Gli obiettivi aziendali sono stati inadeguatamente divulgati. Tutti sono motivati a fornire prestazioni di qualità. Il personale in generale ritiene di ricoprire un ruolo adeguato alle proprie capacità e le mansioni risultano attinenti alla propria formazione.

Conclusioni. Vi è stata un'elevata percentuale di partecipazione. Nel complesso i dati mostrano la diffusa sensibilizzazione del personale ad intraprendere un cammino che non si focalizzi esclusivamente sulla ricerca di un esito favorevole all'esterno, ma che coinvolga tutti in un processo di miglioramento continuo. Le risorse umane nella ricerca di un bersaglio mobile, qual'è la qualità stessa, rimangono l'elemento strategico su cui investire.

PAROLE CHIAVE: Qualità, Cliente interno, Partecipazione

Management of the quality and the involvement of the participating personnel

Background. One of the fundamental principles of all modern quality management systems is the involvement of the personnel. The active participation of personnel is in fact an important aspect of quality assurance in health sector performance. For this purpose a questionnaire was sent to all the dialysis centers in the Basilicata region to provide a sample interview of the whole staff.

Materials and Methods. A questionnaire divided into 6 sections was sent to all the Basilicata dialysis centers (n° 6). The 6 sections concerned personal data, work environment, the objectives, the quality system, motivation, and suggestions.

There was a scale of answers from 1 to 5: 1 indicated total disagreement and 5 total agreement. The questionnaire could be completed anonymously. We have received 94 replies from 5 centers (83.3%): M 96%, IP 90%, AU 96%, T 100%.

Results. *The age of respondents ranged between 35 and 50 years. There were more males in M and T, and more females in IP and AU. For all the professional categories, work environment and facilities resulted unsatisfactory, and business objectives have been communicated inadequately. All are motivated to provide quality performance. In general, personnel believe they occupy positions that match their own abilities and training.*

Conclusions. *Response was high. Overall, the data show a widespread willingness among personnel to undertake work that is not exclusively aimed at achieving results that are perceived well by the outside, but that involve all in a process of continuous improvement. In terms of achieving quality, human resources remain the strategic element in which investment should be made. (Gior It Nefrol 2001; 18: 321-30)*

KEY WORDS: *Quality, Inside customer, Share*
