

ABSTRACT

OBIETTIVO:

Il lavoro, partendo da un'analisi dei contributi scientifici tesi ad esaminare i modelli di governance del settore pubblico e i sistemi di servizio, mira ad individuare le determinanti della patient satisfaction in ambito sanitario. Lo scopo del lavoro è, infatti, quello di studiare l'influenza esercitata dal capitale relazionale, dalla qualità percepita del servizio e dalla gestione totale della qualità sulla performance percepita dai pazienti dell'Azienda Sanitaria locale di Salerno, in modo da giungere, poi, ad esaminare come quest'ultima sia in grado di influenzare la soddisfazione degli stessi.

METODOLOGIA

Al fine di perseguire gli scopi del lavoro, si è proceduto mediante un'analisi quantitativa che, partendo dallo studio della letteratura sui sistemi di servizio e sui principali modelli di governance del settore pubblico, ha consentito di esaminare il grado di soddisfazione dei soggetti rientranti nel campione oggetto dell'analisi. L'analisi è stata condotta, testando un modello di equazioni strutturali, il quale consente di misurare simultaneamente le relazioni esistenti tra una pluralità di variabili.

RISULTATI

Il lavoro consente di confermare le ipotesi teoriche formulate, ponendo in evidenza le determinanti della patient satisfaction in ambito sanitario. In altre parole, lo studio evidenzia come il capitale relazionale, la qualità percepita del servizio e la gestione totale della qualità siano in grado di influenzare le performance delle Aziende sanitarie locali di Salerno e, in ultimo, come queste ultime impattino positivamente sulla soddisfazione dei pazienti di tali aziende.

CONCLUSIONI E IMPLICAZIONI

Il lavoro si pone come un'utile guida per gli operatori del settore sanitario impegnati nella governance di strutture particolarmente complesse, nelle quali, sempre più, si manifesta l'esigenza di ricercare un compromesso tra profittabilità ed efficacia delle cure. Pertanto, il lavoro, oltre che porsi come strumento in grado di orientare l'attenzione degli studiosi e dei professionisti verso aspetti finora ancora poco calati nel pubblico settore e, in particolare, in quello sanitario, tenta anche di offrire delle evidenze empiriche su tali temi in modo da orientare la governance sanitaria pubblica verso la definizione di politiche decisionali condivise.

LIMITI E PROSPETTIVE FUTURE

Esso, tuttavia, presenta il limite di basarsi su un campione di soggetti limitato, tale da non permetterne la generalizzazione dei risultati e rendendo, pertanto, interessante per la ricerca futura, testare il modello anche in un'altra area territoriale in modo da verificare se quanto riscontrato per il territorio campano sia riscontrabile anche in altre regioni del Paese.

Keywords: soddisfazione del paziente, qualità del servizio percepita, capitale relazionale, gestione totale della qualità, performance, modelli di equazioni strutturali

Fisciano, 14/03/2017

Firma
Carlo Torre