

Bonelli: "Dobbiamo ancora migliorare in tempi di attesa, qualità dei pasti e informazione"

Soddisfatti gli utenti Asl

Indagine condotta con 5.800 questionari in tutti i servizi

Cuneo - (fv). Gli utenti dell'Asl Cn 1 in generale sono soddisfatti (o molto soddisfatti) delle prestazioni erogate dall'azienda sanitaria. E quanto si ricava dai risultati di un'indagine condotta tra aprile e luglio di quest'anno tra i cittadini che hanno frequentato ambulatori e reparti ospedalieri dell'Asl. Sui 15.600 fruitori nel periodo considerato, sono stati somministrati 9.046 questionari anonimi, di questi ne sono stati restituiti 5.881 (il 65%).

L'indagine ha considerato: i consultori di Cuneo, Saluzzo e Ceva; gli sportelli per cure domiciliari di Cuneo, Dronero, Savigliano e Ceva e per la scelta o revoca di Mondovì e Saluzzo; i servizi di radiodiagnostica di Mondovì, Ceva, Saluzzo e Savigliano; 27 reparti e 6 ambulatori ospedalieri a Saluzzo, Savigliano, Fossano, Mondovì e Ceva.

Agli utenti è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione (molto insoddisfatto, insoddisfatto, soddisfatto o molto soddisfatto) su: accessibilità ai servizi, aspetti relazionali, comfort ambientale e aspetti informativi. È stato anche chiesto se attribuivano nessuna, poca, abbastanza o molta importanza ai campi d'indagine considerati.

La maggior parte delle ri-

sposte sono venute da donne, di età compresa tra 41 e 65 anni, di nazionalità italiana, con titolo di studio superiore, per il 32% pensionati.

L'accessibilità dei servizi (facilità nella prenotazione, anche telefonica, orari di apertura, attesa per l'erogazione delle prestazioni) soddisfa l'84% degli utenti, gli insoddisfatti sono il 6,5%, il 9% non risponde. Gli aspetti relazionali (cortesia e rispetto della privacy da parte del personale, attenzione dedicata a paziente e familiari, orari delle visite...) sono soddisfacenti, o molto soddisfacenti, per il 92%, non lo sono per il 3,5%. L'ambiente (comfort e pulizia dei locali, orario e qualità dei pasti) soddisfano oltre il 91%, insoddisfatti il 5%. Gli aspetti informativi (segnaletica interna, chiarezza delle informazioni fornite dal personale) soddisfano l'86%, mentre il 4,5% si dichiara insoddisfatto, il 9,5% non ha risposto.

"Siamo consapevoli che l'ottimo risultato possa essere in minima parte condizionato dal rapporto di dipendenza e di soggezione che si instaura tra paziente ed erogatore di un servizio sanitario - afferma Gianni Bonelli, direttore generale dell'Asl Cn 1 -, ma in ogni caso il livello della sanità in tutta la provin-

cia e in tutte le sue forme (le due Asl e l'azienda ospedaliera Santa Croce e Carle) è elevato, quindi mi sarei stupito se il risultato dell'indagine si fosse rivelato diverso. Questo nostro progetto prende le mosse dal concetto ispiratore dell'atto aziendale: mettere il paziente al centro della nostra attenzione. Saggiare la percezione che gli utenti hanno dei servizi dell'Asl e da qui partire per la programmazione e per i miglioramenti futuri. Anche se la percentuale di insoddisfatti si attesta sul 5%, noi dobbiamo cercare di venire incontro alle esigenze di quella minoranza. Dobbiamo porre maggiore attenzione a ridurre i tempi di attesa per il ricovero e per l'accesso alle prestazioni, ai parcheggi e all'accesso ai disabili, alla qualità dei pasti, alla segnaletica interna, alla chiarezza e alla completezza delle informazioni".

"L'obiettivo dell'indagine era quello di conoscere meglio gli utenti, i loro bisogni, la loro esperienza, la loro soddisfazione, per orientare meglio verso le loro aspettative la cultura interna dell'azienda e i servizi offerti", aggiunge Grazia Della Terza, responsabile della comunicazione e del bilancio sociale dell'Asl.

Franco Vaccaro

Dalla Regione sono arrivati quasi 65 milioni di euro

L'Asl paga ai fornitori le fatture di settembre

Cuneo - (fv). L'Asl Cn 1 potrà presto pagare le fatture del mese di settembre; intanto sono stati emessi i mandati di pagamento a favore di tutti i fornitori, privati e pubblici, fino al mese di agosto compreso.

Lo assicura il direttore generale dell'Azienda sanitaria cuneese, che aggiunge: "Un anno fa, in piena crisi di liquidità, i tempi si erano dilatati a oltre un anno. L'ipotesi era quella di arrivare a pagamenti entro tre mesi prima della fine dell'anno. Ora siamo in dirittura d'arrivo perché a giorni dovremo liquidare le fatture di settembre, in linea con i tempi previsti dalla normativa nazionale. L'operazione è stata resa possibile dalla recente seconda quota di finanziamento regionale di 64,8 milioni di euro, erogati in base al decreto 'sblocca fondi', all'Asl Cn 1, su 127 resi disponibili per le due aziende sanitarie e l'azienda ospedaliera della provincia di Cuneo. Ne beneficeranno i fornitori privati e i fornitori pubblici che erogano assistenza, cioè i Consorzi socio-assistenziali e i Comuni".

La notizia, rassicurante per la lunga lista di fornitori, pubblici e privati, che disperavano di poter vedere onorati i crediti che vantano nei con-

fronti dell'azienda sanitaria, accompagna quella che il bilancio dell'Asl Cn 1 ha raggiunto il pareggio a fine settembre, con il rientro dai 30 milioni di passivo di un anno e mezzo fa.

Bonelli, a tal proposito, sottolinea: "Devo dire che abbiamo cercato di far fronte all'emergenza ricorrendo, nella salvaguardia della qualità dei servizi garantiti all'utenza, alla massima oculatezza nella gestione ordinaria. Nello stesso tempo abbiamo avviato un profondo processo di riorganizzazione, soprattutto per quanto riguarda gli ospedali, che ha cominciato a dare i suoi primi frutti, anche se soltanto con la definitiva attuazione dell'atto aziendale, da poco deliberato, daremo concretezza a un innovativo modello gestionale, che migliorerà l'approccio con il paziente".

Sul piano più propriamente finanziario - conclude il direttore generale dell'Asl Cn 1 - le recenti politiche della Regione hanno portato finanziamenti freschi che, nel nostro caso, ci hanno consentito di centrare con anticipo l'obiettivo che ci eravamo posti. Questo fatto non potrà che rafforzare il rapporto di fiducia anche nei confronti dei nostri fornitori".