

INDAGINE Gli utenti si dichiarano in maggioranza soddisfatti

Promossi i servizi Asl

Qui dentro come si sta? La risposta a questa domanda sta nell'indagine di soddisfazione dell'utenza condotta all'Asl Cuneo Uno da aprile a giugno di quest'anno.

Oltre 9 mila questionari sono stati somministrati con il coinvolgimento di 3 consultori familiari, 6 sportelli distrettuali, 4 servizi di radiodiagnostica, 27 reparti. Per Savigliano, i questionari sono stati distribuiti presso lo sportello delle cure domiciliari, il servizio di radiodiagnostica; i reparti di chirurgia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, urologia, cardiologia, medicina interna, neurologia, ostetricia-ginecologia, pediatria; e gli ambulatori di neuropsichiatria infantile e di terapia antalgica.

I questionari cartacei sono stati somministrati agli utenti che li hanno compilati anonimamente, dopo la prestazione sanitaria oppure in prossimità delle dimissioni dopo il ricovero. Nell'arco di tempo preso in considerazione i fruitori delle prestazioni sono stati 15.600: 9 mila hanno ritirato il questionario loro proposto e i 2/3 di essi (5.881, di cui quasi il 60% lo stesso fruitore) ha risposto correttamente.

Le persone di sesso femminile sono state prevalenti (56%) su quelle di sesso maschile (34%); l'età di chi ha risposto al questionario è concentrata soprattutto nella fascia tra i 41 e i 65 anni (38%) e oltre i 65 (28%). Quasi la metà degli intervistati ha un titolo di studio di scuola media superiore (37%) o la laurea (11%), ma il 21% dichiara la licenza media inferiore e il 16% quella di scuola elementare; il 32% sono pensionati, il 18% impiegati, il 13% operai o artigiani e il 13% casalinghe. Il 5% di stranieri coinvolti sono in maggio-



L'ospedale di Savigliano: i soddisfatti superano l'80% degli intervistati

ranza residenti in Italia da oltre 5 anni.

Quattro gli ambiti dell'indagine: accessibilità ai servizi (facilità nella prenotazione, nel contatto telefonico; orario di apertura; attesa per l'erogazione delle prestazioni), aspetti relazionali (disponibilità e cortesia del personale; rispetto e riservatezza; attenzione al paziente, ai suoi familiari o accompagnatori; orari delle visite mediche e delle visite di parenti e amici nei reparti di degenza), comfort ambientale (comfort e pulizia dei locali; orario e qualità dei pasti serviti ai degenti), aspetti informativi (segnalatica interna; chiarezza e completezza delle informazioni fornite dal personale).

Per l'accessibilità si dichiara molto soddisfatto il 39,50% degli intervistati e soddisfatto

il 44,62%, soltanto il 4,68% è insoddisfatto e appena l'1,9% molto insoddisfatto; così per il comfort (37,71% e 53,58%), per gli aspetti relazionali (55,57% e 37%) e per quelli informativi (40,91% e 45,13%).

«Tutte le percentuali di soddisfazione sono molto elevate – ha sottolineato Grazia Della Terza, responsabile dell'Urp – così pure l'indice di importanza attribuita dall'utente per ogni singola voce. Vi è un discreto numero di utenti che non ha risposto al questionario; stiamo incrociando i dati per capirne le ragioni, così come prenderemo certamente in considerazione la pur bassa percentuale di insoddisfazione su alcuni aspetti come i tempi di attesa per l'accesso alla prestazione o al ricovero, il parcheggio e l'accesso per i disa-

bili, la qualità dei pasti serviti, la chiarezza e completezza delle informazioni e la segnalatica interna».

«L'indagine di "customer satisfaction" – ha concluso il direttore generale Gianni Bonelli – sarà ripetuta ogni anno».

All'indagine hanno anche partecipato on-line 39 Sportelli Unici delle Attività Produttive sui 91 invitati, con un grado di soddisfazione positivo in media del 95%. ●

Paolo Biancardi