

si dichiara insoddisfatto dei servizi»

Lo dice l'indagine dell'Asl Cn1 che ha coinvolto 9 mila persone

CUNEO - La qualità percepita dagli utenti dell'Asl Cn1 per i servizi erogati è molto alta. Lo dice l'analisi dei dati di un'indagine di soddisfazione dell'utenza dei servizi svolta dalla stessa azienda sanitaria. Si riferisce ad oltre 9 mila questionari somministrati tra aprile e luglio 2013, con il coinvolgimento di 3 consultori familiari, 6 sportelli distrettuali, 4 servizi di radiodiagnostica, 27 reparti. I dati sono stati presentati durante una conferenza stampa, a Cuneo. «Tutte le percentuali di soddisfazione sono molto elevate - spiega Grazia Della Terza, direttore dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) - 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 disabili, la qualità dei pasti serviti, la chiarezza e completezza delle informazioni e la segnaletica interna». Ecco i dati. È comunque molto alta la qualità percepita dagli utenti per tutti gli step: 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%). Per Mondovì e Ceva si evidenzia, in particolare una diffusa soddisfazione per "l'umanizzazione" del paziente (cioè i rapporti umani tra personale e degenti), mentre è da migliorare la situazione che riguarda il servizio mensa e la cartellonistica interna.

«Il nuovo atto aziendale adotta un'organizzazione incentrata sul paziente - spiega il direttore generale Gianni Bonelli - e seguendo questa filosofia vogliamo incominciare a comprendere in misura sistematica qual è la

percezione della qualità dei servizi. A questo punto potremo lavorare sugli esiti, compiendo le opportune analisi per orientare le scelte future. È un'attività che intendiamo ripetere ogni anno nell'ottica del miglioramento continuo». Nell'arco di tempo preso in considerazione i fruitori delle prestazioni sono stati 15.600, 9 mila utenti hanno ritirato il questionario loro proposto e i due terzi di essi ha risposto validamente.

Le risposte state 5.881, riferibili direttamente all'utente (59,9%) e a familiari (21,8%), solo in minima percentuale (0,4%) ad altri accompagnatori. Altri dati: 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%), il 23% nella fascia tra i 20 e i 40 anni. 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. 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 dedicata 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 (segnaletica interna, chiarezza e completezza delle informazioni fornite dal personale).

«L'indagine di "customer satisfaction" - conclude Bonelli - sarà ripetuta ogni anno, integrandola con altri strumenti che aiutino a capire il livello di qualità percepita non solo dagli utenti, ma dai cittadini e dai vari portatori di interesse. Penso al bilancio sociale e ad un maggiore coinvolgimento della conferenza aziendale di partecipazione».