

SANITA': UTENTI SODDISFATTI DA PRESTAZIONI OSPEDALE CHIETI

23 Gennaio 2014



CHIETI - La Asl Lanciano Vasto Chieti ha realizzato un'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione espresso dagli utenti sulle prestazioni ricevute nelle strutture aziendali, finalizzata all'esigenza di misurare la qualità dei servizi erogati, ma anche di ascoltare i bisogni espressi dal cittadino-utente, porre attenzione al suo giudizio, sviluppare e migliorare capacità di dialogo e relazione.

La rilevazione, dalla quale emerge una sostanziale soddisfazione da parte degli utenti - è stata effettuata in un'unica data, il 16 maggio, utilizzando il metodo della somministrazione dei questionari anonimi, uno consegnato ai pazienti in regime di ricovero ordinario da almeno 72 ore, day hospital e day surgery negli ospedali di Chieti, Lanciano, Vasto, Ortona, Guardiagrele e Atesa, e uno agli utenti che nella stessa giornata usufruivano di prestazioni diagnostiche e ambulatoriali presso i poliambulatori dei presidi ospedalieri di Chieti, Lanciano e Atesa.

Sono stati distribuiti 1.165 questionari anonimi, di cui 943 restituiti compilati, coinvolgendo 92 reparti.

I questionari erano composti da 32 domande con risposte chiuse suddivise nelle seguenti categorie: informazioni generali sull'utente, ingresso in ospedale, grado di soddisfazione riferito a accessibilità, tempi di attesa, relazioni, qualità dell'accoglienza, grado di soddisfazione complessiva del ricovero/prestazione, grado di conoscenza e fruibilità dei servizi reso dall'Ufficio relazioni con il pubblico.

Il campione intervistato è risultato composto in prevalenza da donne, con un grado di istruzione medio, età compresa tra 51 e 70 anni, in gran parte pensionati (282), casalinghe (123), impiegati (81) operai (64), quasi tutti di nazionalità italiana, con un 23 per cento proveniente da fuori Asl.

Sull'area di indagine dell'accessibilità (riferita a parcheggi, segnaletica, attenzione all'handicap) il 71 per cento ha espresso una valutazione positiva, mentre il tempo di attesa tra la prescrizione del ricovero e l'ingresso in ospedale è stato dichiarato accettabile in media dal 75 per cento degli intervistati; ritenuto buono dall'82 per cento del campione l'aspetto delle relazioni, intese come cortesia del personale degli sportelli, di infermieri e medici, così come buona è stata valutata la qualità dell'accoglienza dal 76 per cento, riferita a rispetto della privacy, informazioni e istruzioni su terapie e comportamenti raccomandati dopo il ricovero.