La soddisfazione degli utenti nei servizi socio-sanitari della Fondazione Richiedei: rilevazione e dati di sintesi customer satisfaction anno 2014

Secondo quanto previsto dalla DGR 2569 del 31.102014 la Fondazione ha attivato un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti, dei familiari e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite nonché per la rilevazione dei disservizi. La stessa delibera dispone che i risultati della rilevazione vengano diffusi con le modalità più coerenti per raggiungere le categorie dei fruitori dei servizi di cui è dotata la Fondazione e posti a contratto con il Servizio Sanitario Regionale.

La Fondazione nell'adempiere al dettato regionale è consapevole dell'importanza strategica della rilevazione e dell'analisi dei dati sul gradimento degli utenti dei propri servizi socio-sanitari e quindi affinare sempre più efficaci metodologie di rilevazione della customer satisfaction in grado di migliorare la qualità dei rapporti tra Istituzione Sanitaria e cittadino .

L'esperienza maturata dalla Fondazione in questi ultimi anni ha portato alla realizzazione di metodologie di miglioramento della qualità dei servizi socio-sanitari e di rilevazione della customer satisfaction. Lo studio sulla soddisfazione degli utenti ha favorito l' introduzione nel nostro sistema della cultura all'ascolto e del rispetto del paziente. Tutto ciò consapevoli che questi fattori determinano il feedback cliente/servizio dal quale è poi possibile ottenere un ritorno di informazioni utili alla verifica della validità dei servizi offerti e alla definizione delle strategie di miglioramento continuo della qualità .

Oggi i cittadini sono più coscienti dei loro diritti nel campo della salute e sempre più esigenti riguardo le proprie aspettative, infatti, possiedono i loro criteri di giudizio su come debba essere un servizio sanitario di buona qualità. Proprio per questo, nell'ambito di ricerca della qualità totale, gli operatori sanitari e gli amministratori assumono sempre di più il punto di vista del paziente quale termine di riferimento cruciale per l'azione di riqualificazione delle prestazioni.

In quest'ultima prospettiva, di seguito, quindi vengono riportati l'analisi ed gli elementi di sintesi dei dati riassuntivi relativi alle U.O. di Riabilitazione del presidio di Gussago e di Palazzolo s.O nonché della Unità di Cure Palliative (hospice) con sede in Gussago relativamente all'anno 2014.